

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

Edna Rocio Vanegas Rodríguez
Representante del Ministerio de Educación Nacional

Carlos Hernán Méndez Díaz
Representante de las Directivas Académicas

Gustavo Adolfo Salazar López
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

Dorancé Becerra Moreno
Representante Docentes Tiempo Completo

Orlando Gómez Mesa
Representante Docentes Hora Cátedra

Jessika Lorena Osorio Marín
Representantes Estudiantes Jornada Diurna

Jorge Iván Noguera Jiménez
Representantes Estudiantes Jornada Nocturna

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

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 Higuita
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

1.	PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	5
2.	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.....	7
3.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
4.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.	11
5.	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.	13

1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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 Oficina de Control Interno	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	13-jul-15	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
Incumplimiento de las acciones establecidas en los mapas de riesgos	Realizar seguimiento constante a las actividades establecidas en los mapas de riesgos	Cada seis meses se verificará la realización de las actividades propuestas en los mapas de riesgos con el fin de verificar su cumplimiento y tomar las medidas correspondientes	Oficina de Control Interno	21-dic-15	2 Seguimiento a mapas de riesgos	0%	EP	Seguimiento a mapas de riesgos	La Oficina de Control Interno actualmente se encuentra realizando el acompañamiento a los procesos que se encuentran pendientes por realizar la actualización de los mapas de riesgos y su posterior seguimiento
Mapas de riesgos desactualizados	Establecimiento del mapa de riesgos. Vigencia 2015.	Realizar un trabajo conjunto con las dependencias con el fin de actualizar los mapas de riesgos	Oficina de Control Interno	21-dic-15	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.

1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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		
No contar con una política de Transparencia en la Unidad Central del Valle del Cauca	Elaborar y aprobar la Política de Transparencia	Elaborar propuesta de la Política de Transparencia y presentarla al comité de Control Interno para su posterior aprobación	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Institucional	13-jul-15	Política de Transparencia aprobada	0%	EP	Política de Transparencia aprobada	Desde las Oficinas de Control Interno y Asesora de Planeación, se viene trabajando una propuesta de Política de Transparencia con el fin de presentarla en el mes de Julio al Comité de Control Interno para su respectiva aprobación
Que se presenten hechos de corrupción en la Institución y no se evidencien canales para denunciar los mismos	Habilitar y divulgar un canal de denuncias de hechos de corrupción	Con el apoyo de la Oficina de Informática y Telemática, se buscará la opción de habilitar un link de denuncias de hechos de corrupción desde la página web	Comité de Ética Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina de Informática y Telemática	21-dic-15	Link de canal de denuncias de hechos de corrupción	0%	EP	Link de canal de denuncias de hechos de corrupción	Se trabajará de manera conjunta entre las oficinas de Informática y Telemática y la Oficina Asesora de Comunicaciones para la viabilidad de este link
Desconocimiento por parte de los funcionarios de la Institución sobre la prevención de la corrupción y la política de transparencia	A través del correo electrónico y de la página web se enviará información a la comunidad académico - administrativa, con el fin de sensibilizarlos sobre prevención de la corrupción y la política de transparencia durante la vigencia	La Oficina Asesora de Planeación enviará boletines virtuales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo la información sobre prevención de la corrupción y la política de transparencia	Oficina Asesora de Planeación	Permanente	Boletines enviados a la comunidad académica y administrativa	0%	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 e incluyendo la información sobre prevención de la corrupción y la política de transparencia

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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		
							A		
							NC		
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	21-dic-15	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 en su apoyo a las Oficina Académico-Administrativas se encuentra pendiente por culminar la actividad de revisión de los procesos y procedimientos de la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa, Secretaría General y Rectoría.
Gran cantidad de trámites para la solicitud de grado	Analizar y evaluar los trámites educativos de apoyo pedagógico y solicitud de grado para simplificar y racionalizar el trámite	Realizar una revisión de los trámites educativos de apoyo pedagógico y solicitud de grado, verificar los pasos y la viabilidad para simplificar y racionalizar el trámite	Comité de Gobierno en Línea	30-sep-15	Aplicación en el Sistema de Información Académico SIGA	50%	EP	Aplicación en el Sistema de Información Académico SIGA	Se encuentra pendiente de reunión del Comité de Gobierno en Línea. Desde la Vicerrectoría Administrativa, se han realizado gestiones para generar el paz y salvo requerido como requisito de grado, actualmente se genera por siga quedando sólo pendiente el paz y salvo de tesorería. De igual forma, se puede realizar el pago con tarjeta de crédito por pse.
No inscripción de trámites y servicios identificados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT	Inscripción de trámites y servicios identificados en el SUIIT	Realizar una evaluación de los trámites y servicios identificados en el año 2015 por la Institución para determinar cuales se registrarán e inscribirán en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT	Comité de Gobierno en Línea	21-dic-15	Inscripción de por lo menos un trámite en el SUIIT	0%	EP	Inscripción de por lo menos un trámite en el SUIIT	Se encuentra pendiente de reunión del Comité de Gobierno en Línea

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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		
							A		
							NC		
Desconocimiento por parte de la comunidad académica, comunidad en general y de los funcionarios de la Institución sobre los mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites	A través del correo electrónico y de la página web se enviará información a la comunidad académico-administrativa, con el fin de sensibilizar sobre los mecanismos de consulta, solicitud y recepción de trámites	La Oficina Asesora de Comunicaciones enviará boletines virtuales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo la información sobre 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	La Oficina Asesora de Comunicaciones realiza la difusión de la Información institucional a través del Correo Electrónico comunicaciones@uceva.edu.co. Se considera una acción permanente.
Dificultad para los usuarios para realizar los pagos en línea	Facilitar las transacciones en línea	Continuar brindando la facilidad de pagos en línea con el sector financiero	Vicerrectoría Administrativa	21-dic-15	Actualización PSE para pago con tarjeta de crédito	50%	EP	Actualización PSE para pago con tarjeta de crédito	Desde la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y la Oficina de Informática y Telemática se han establecido diversas estrategias con el fin de brindar facilidad a los usuarios en los trámites en línea. Se ha establecido la posibilidad de realizar pagos con tarjeta de crédito a través de PSE
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	21-dic-15	Trámites y procedimientos ineficaces identificados	80%	EP	Avance de revisión del reglamento académico y estatuto general. 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.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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		
							EP		
							A		
							NC		
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-15	Informe de seguimiento al proceso de rendición de cuentas	0%	EP	Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014	La rendición de cuentas se tiene programada para el 29 de mayo de 2015
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 2014	Oficina Asesora de Planeación	31-ene-15	Informe de gestión Institucional	80%	EP	Informes de gestión de las dependencias y el Informe de gestión Institucional	El informe de Gestión Institucional será publicado en la página web en el link http://www.uceva.edu.co/index.php/institucional/nosotros/informe-de-gestion
Desconocimiento por parte de la comunidad académica y la comunidad en general sobre los resultados de la gestión institucional	A través del correo electrónico y de la página web se compartirá la información a la comunidad académico - administrativa y la comunidad en general, sobre los resultados de la gestión Institucional	La Oficina Asesora de Comunicaciones enviará boletines virtuales sobre el informe de gestión, el evento de rendición de cuentas y la información requerida para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Boletines y publicación en la página web	70%	EP	Boletines y publicación en la página web	La Oficina Asesora de Comunicaciones realiza la difusión de toda la información institucional a través del Correo Electrónico comunicaciones@uceva.edu.co y de la página web. Se considera una acción permanente.
		De igual manera, se establecerá en la página web el enlace sobre "Transparencia y acceso a la Información" de acuerdo con los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015.	Oficina Asesora de Planeación		Link de Transparencia en la página web	100%	EP	Link de Transparencia en la página web	En la página web www.uceva.edu.co en el link Institucional se encuentra un acceso a Transparencia donde se puede evidenciar información relacionada con: Rendición de Cuentas, Informe PQRSf, Informe Pormenorizado Control Interno, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Acción, POAI, Plan Anual de Adquisiciones, Tipo de Contrato o Vinculación del Personal, Asignaciones Salariales, Evaluaciones de Desempeño, Informe de Gestión, Directorio Telefónico, Presupuesto y Estados Financieros y Políticas de Protección de Datos Personales

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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		
							EP		
							A		
							NC		
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-15	Informe de realización del evento de rendición de cuentas a la comunidad	0%	EP	Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014	La rendición de cuentas se tiene programada para el 29 de mayo de 2015
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-15	Informe de seguimiento al proceso de rendición de cuentas	0%	EP	Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2014	La rendición de cuentas se tiene programada para el 29 de mayo de 2015
Lineamientos del Código de ética desactualizados	Realizar la revisión y actualización del Código de ética.	Revisar y actualizar el Código de ética aprobado mediante resolución de rectoría 1634 de 14 de octubre 2005, incluyendo los lineamientos para el manejo de la información con los grupos de interés, establecer política antisoborno y política antifraude y antipiratería	Comité de ética	21-dic-15	Código de ética actualizado	100%	C	Código de ética actualizado	Se realizó la actualización del Código de Ética a través de la Resolución No. 1008 de junio 16 de 2014 "Por la cual se expide el Código de Ética de la Unidad Central del Valle del Cauca"
Lineamientos del Código de Buen Gobierno desactualizados	Realizar la revisión y actualización del Código de Buen Gobierno	Revisar y actualizar el Código de Buen Gobierno aprobado mediante resolución de rectoría 361 de 26 de marzo de 2008, incluyendo los mecanismos de evaluación del consejo directivo y mecanismos de rendición de cuentas al Consejo Directivo	Comité de ética	21-dic-15	Código de Buen Gobierno actualizado	100%	C	Código de Buen Gobierno actualizado	Se realizó la actualización del Código de Buen Gobierno a través de la Resolución No. 1080 de Julio 14 de 2014, "por el cual se crea el Código de Buen Gobierno para la Unidad Central del Valle del Cauca, contenido en la Resolución No. 361 de 24 de marzo de 2008"

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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		
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	21-dic-15	normograma actualizado	65%	EP	Normograma actualizado	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	21-dic-15	Nombres y cargos de los funcionarios actualizados en la página web.	65%	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.	Secretaría General	Permanente	100% de PQRSF con respuesta	63%	EP	Informe de PQRSF	Según información entregada por la secretaría General, Durante el periodo enero - marzo de 2015 se recibieron 562 PQRSF de los cuales se le dio trámite y respuesta a 353, para un total de 63% de PQRSF con respuesta.

5. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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-15 31-ago-15 31-dic-15	3 Informes de seguimientos al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015	100%	EP	Informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2015	A la fecha se realiza el primer informe de seguimiento al 30 de abril de 2015 del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2015 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 www.uceva.edu.co los seguimientos realizados a las estrategias establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	30-abr-15 31-ago-15 31-dic-15	3 Informes de seguimientos al plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015 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 primer informe de seguimiento al 30 de abril de 2015 del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2015
Información en la página web desactualizada	Actualizar la información institucional en la página web	Actualizar en la página web con toda la información general del sitio web	Oficina de Informática y Telemática Oficina Asesora de Comunicaciones	30-jun-15	Información de la página web actualizada	80%	EP	Página web actualizada	En la página web www.uceva.edu.co en el link Institucional se encuentra un acceso a Transparencia donde se puede evidenciar información relacionada con: Rendición de Cuentas, Informe PQRSf, Informe Pormenorizado Control Interno, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Acción, POAI, Plan Anual de Adquisiciones, Tipo de Contrato o Vinculación del Personal, Asignaciones Salariales, Evaluaciones de Desempeño, Informe de Gestión, Directorio Telefónico, Presupuesto y Estados Financieros y Políticas de Protección de Datos Personales

5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO.

OFICINA DE CONTROL INTERNO									
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015									
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		
Incumplimiento de procedimientos	Realizar los ajustes correspondientes al procedimiento de PQRSf	Ajustar el procedimiento de las PQRSf para radicar PQRSf en línea por parte del ciudadano, seguimiento y trazabilidad en línea de la PQRSf por parte del ciudadano y realización de la encuesta de satisfacción en línea de la PQRSf.	Oficina de Informática y Telemática Secretaría General Oficina Asesora de Planeación	30-jun-16	Procedimiento ajustado	0%	EP	Procedimiento ajustado	Actualmente se está en proceso de verificar la viabilidad técnica de realizar estos ajustes de conformidad con las características de operación de la Institución
Brindar atención inadecuada a los usuarios de la Institución	Realizar capacitación y sensibilización sobre las temáticas de servicio al usuario	Realizar capacitación a los servidores públicos de la Unidad Central del Valle del Cauca en temáticas de servicio al usuario en el marco del Plan de Capacitación Institucional	Oficina de Bienestar Institucional y Gestión Humana	21-dic-15	1 capacitación realizada	100%	C	1 capacitación realizada	El 30 de abril se llevó a cabo la capacitación sobre "Servicio al Cliente Interno y Externo", el cual estuvo dirigido a toda la comunidad académica y Administrativa