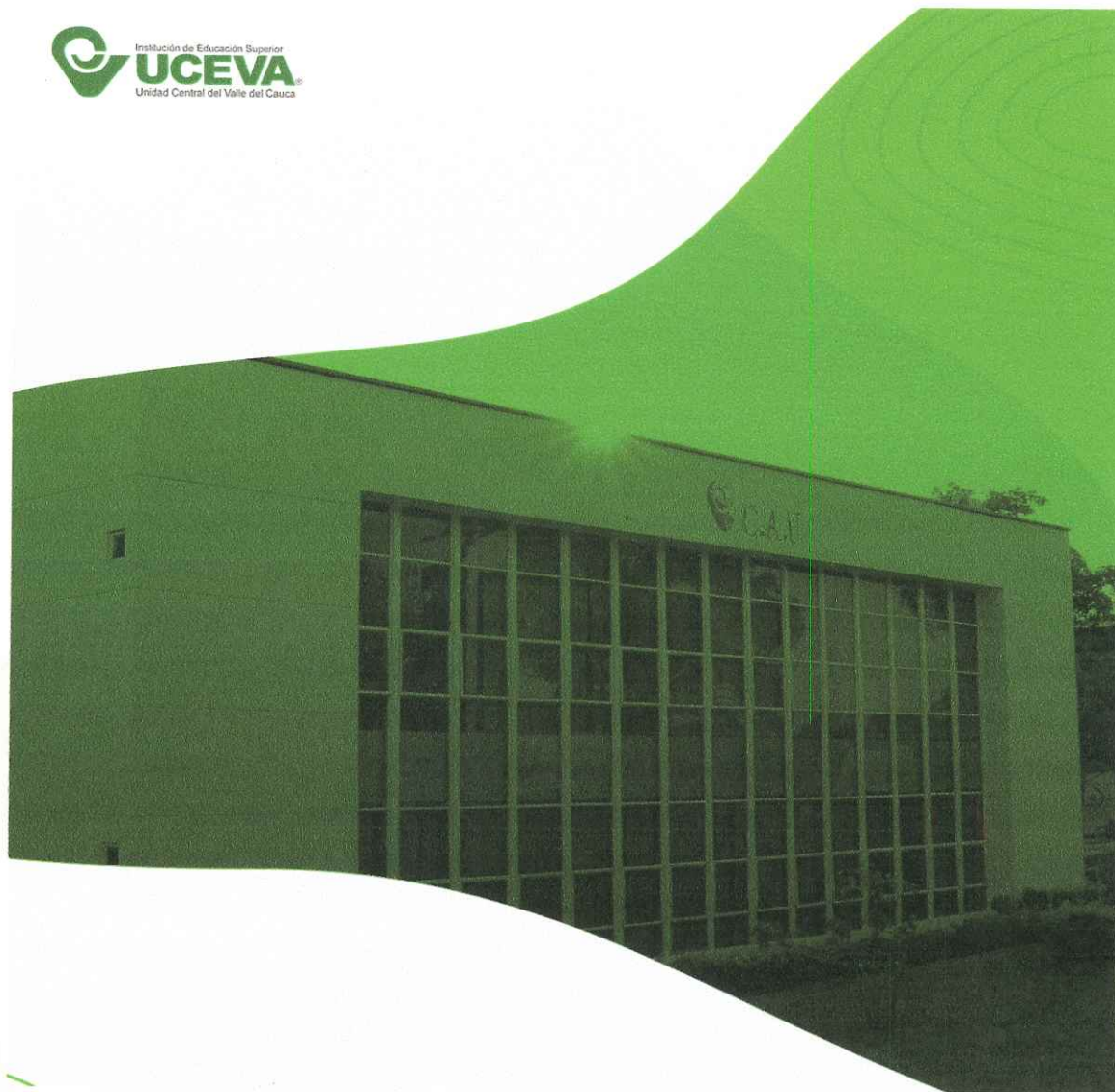


---

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



OFICINA DE CONTROL INTERNO  
TERCER CUATRIMESTRE 2021

---

**ENERO 2022**

## INTRODUCCIÓN

El seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, Vigencia 2021 de la Unidad Central del Valle del Cauca tiene como objetivo efectuar el seguimiento y el control a la elaboración, ejecución, monitoreo y publicación del Plan; conforme a lo establecido en el artículo 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016; y realizar las recomendaciones.

## ALCANCE

El alcance del presente seguimiento es la verificación de las actividades con fecha de cumplimiento dentro del periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2021; adoptadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano por la Institución por cada componente.

## MARCO LEGAL

- ✓ 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 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto Nacional 124 de 2016 donde se dictan los parámetros para la elaboración y construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, los estándares para las entidades públicas, la verificación del cumplimiento; los mecanismos para monitorear y hacer seguimiento.
- ✓ Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – 2018- DAFP.
- ✓ Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- Versión 2 de 2015- DAFP.
- ✓ Ley 1712 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ✓ Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos
- ✓ Decreto 1080 de 2015 Gestión Documental

## METODOLOGÍA

Con el objetivo de verificar el cumplimiento por parte de la Institución respecto de los lineamientos definidos por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del Decreto 124 de 2016, del artículo 73 del Decreto Nacional 2641 de 2012; la Oficina de Control Interno realiza el análisis de las actividades programadas en cada uno de los componentes para el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2021, verificando e identificando en cada una de las evidencias proporcionadas por los responsables de su ejecución.

La oficina de Control Interno realiza los informes de evaluación y seguimiento, a cada componente del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC formulado por la Institución para la vigencia 2021, publicado en la página web institucional en el enlace, <https://www.uceva.edu.co/wp-content/uploads/2021/01/PlanAnticorrupcion2021.pdf>

**Figura 1 Composición porcentual del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2021**



El Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC se integra al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, involucrando acciones transversales de integridad, de relación Estado ciudadano, mecanismos para mejorar la atención, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, a través de estrategias y actividades en cada uno de sus seis (06) componentes y su relación en cada una de las dimensiones del modelo:

**Tabla 1. Relación Dimensión MIPG Vs. PAAC**

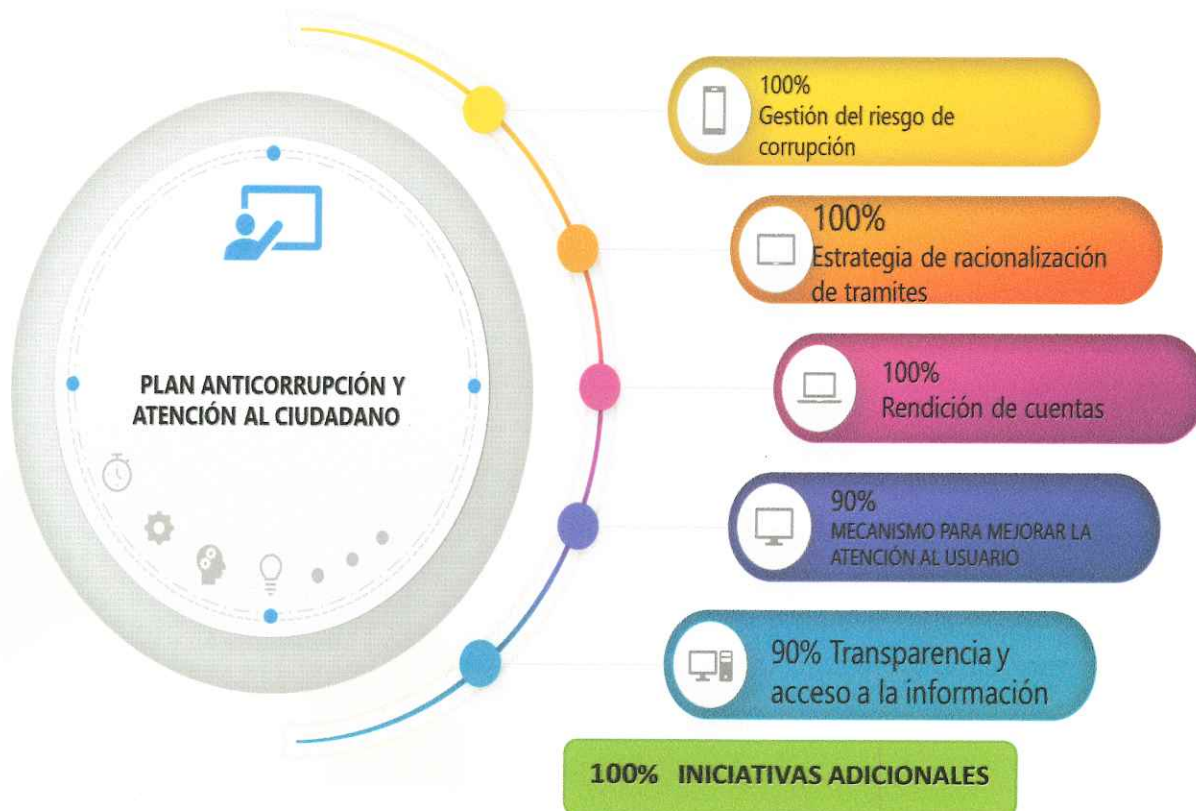
| Dimensión relacionada MIPG                                  | Nombre del Componente                   | Número de subcomponentes | Número de actividades |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Control Interno                                             | Gestión de riesgo de corrupción         | 4                        | 4                     |
| Gestión con valores para resultados                         | Racionalización de trámites             | 1                        | 1                     |
|                                                             | Rendición de cuentas                    | 4                        | 20                    |
|                                                             | Atención al ciudadano                   | 5                        | 20                    |
| Información y comunicación                                  | Transparencia y acceso a la información | 5                        | 19                    |
| Talento Humano/<br>Gestión del Conocimiento y la innovación | Iniciativas adicionales                 | 1                        | 6                     |

Para realizar la valoración del avance frente a los criterios de evaluación, se acogieron los parámetros establecidos en la «Guía Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-versión 2 de 2015».

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO

De acuerdo al seguimiento y evaluación realizada por la Oficina de Control Interno a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2021. La evaluación se realiza a partir de la información suministrada por cada responsable en el desarrollo de las actividades de cada componente.

**Figura 2 Porcentaje de cumplimiento por componente periodo evaluado**



Para este cuatrimestre evaluado los componentes que no alcanzaron el 100% de ejecución de actividades, son:

- **Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al usuario** donde las actividades que no se cumple en su totalidad son las relacionadas con:
  - Ajustar los formularios físicos y virtuales dispuestos para el ciudadano, fortaleciendo la divulgación de la política de tratamiento de datos personales

mediante aviso de privacidad. Esta actividad no es realizada por todas las dependencias.

- Realizar la medición de la satisfacción del estudiante en los procesos académicos; tales como el proceso de inscripción, admisión, matrícula, supletorios, reintegros, adición y cancelación de asignaturas, cancelación de matrícula académico, registro de adiciones o modificación de calificaciones, elaboración de certificados. No se realiza de forma permanente la medición de satisfacción a los servicios académicos que presta la Institución

➤ **Componente 5. Transparencia y acceso a la información.**

Esta estrategia demanda unas actividades tendientes a garantizar que la información generada por la Institución, cumplan con su objetivo frente a la comunidad que requiere de ella. Las actividades que no se cumplieron en su totalidad son:

- Actualizar la matriz de flujos y medios de comunicación. Si bien la oficina de Comunicaciones actualizó y publicó el Manual de Comunicaciones, los responsables de los procesos no han actualizado sobre los aspectos a comunicar, el cuándo, dónde y cómo.
- Actualizar permanentemente la página web en cumplimiento Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Las dependencias que tienen micrositios en la página web no realizan de forma permanente su actualización.

## **ACTIVIDADES RELEVANTES POR COMPONENTE**

### **Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción**

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.<sup>1</sup>

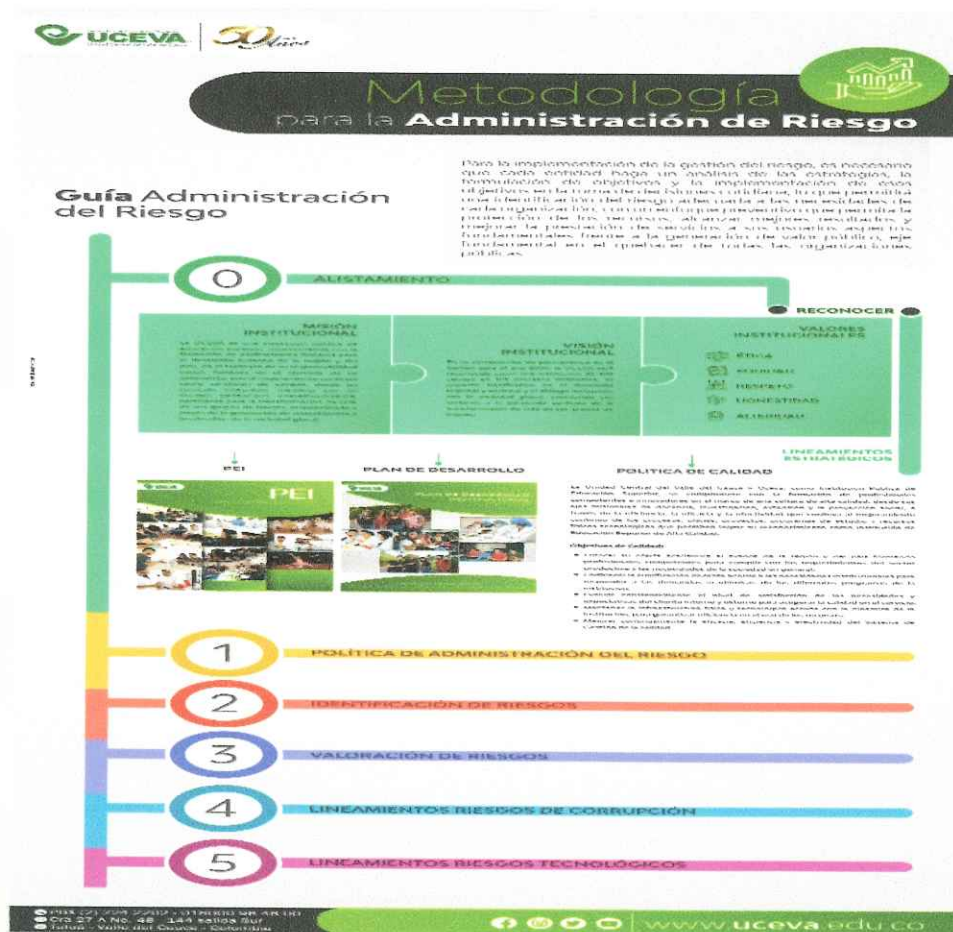
<sup>1</sup> Guía ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Versión 2 – Presidencia de la República

Las actividades realizadas en este componente son:

- ❖ Actualización de la Política de Administración del Riesgo mediante la Resolución Rectoral No. 1135 de 2021, de acuerdo a los lineamientos de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas – versión 5.
- ❖ Socialización de la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción; enviando a los correos institucionales de los funcionarios infografías que detallan el paso a paso para la construcción o actualización de los mapas de riesgos conforme a los procesos institucionales.

Como actividades pendientes se tiene el cargue de los mapas de riesgos al aplicativo ISOLUCION, por parte de los responsables de los procesos.

Imagen 1. Infografía metodología para la administración del riesgo



## Componente 2 Estrategias de Racionalización de Trámites

La estrategia de “Racionalización de Trámites” busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de su simplificación, estandarización y optimización.

La actualización de los procesos y procedimientos Institucionales, ha permitido entre otros estandarización y reducción de trámites en los procesos. La Oficina de Planeación realizó la actualización y mejora en trámites relacionados con los procesos académicos.

**Imagen 2. Publicación tramites en línea**

[visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=71786](http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=71786)





El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

|                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |                 |              |                                        |                 |                                                                          |                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|--------------|----------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|
| <p>Información proporcionada por:</p> <p>UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA</p>  <p>Institución Educativa Pública de Educación Superior</p> | <p><b>Certificado de notas</b></p> <table border="1"> <tr> <td>¿Cuándo se puede realizar?</td> <td>Cualquier fecha</td> </tr> <tr> <td>¿A dónde ir?</td> <td><a href="#">Ver puntos de atención</a></td> </tr> <tr> <td>¿Requiere pago?</td> <td>Sí, <a href="#">Ver detalle en la sección "Para realizarlo necesita"</a></td> </tr> <tr> <td>¿Es totalmente en línea?</td> <td>No</td> </tr> </table> <p><small>Última actualización: 15-Octubre-2021</small></p> | ¿Cuándo se puede realizar? | Cualquier fecha | ¿A dónde ir? | <a href="#">Ver puntos de atención</a> | ¿Requiere pago? | Sí, <a href="#">Ver detalle en la sección "Para realizarlo necesita"</a> | ¿Es totalmente en línea? | No |
| ¿Cuándo se puede realizar?                                                                                                                                                                                                     | Cualquier fecha                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |                 |              |                                        |                 |                                                                          |                          |    |
| ¿A dónde ir?                                                                                                                                                                                                                   | <a href="#">Ver puntos de atención</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |                 |              |                                        |                 |                                                                          |                          |    |
| ¿Requiere pago?                                                                                                                                                                                                                | Sí, <a href="#">Ver detalle en la sección "Para realizarlo necesita"</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |                 |              |                                        |                 |                                                                          |                          |    |
| ¿Es totalmente en línea?                                                                                                                                                                                                       | No                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |                 |              |                                        |                 |                                                                          |                          |    |

**Valorar**

Medición de experiencia Ciudadana

**Descripción**

Obtener el reporte completo de las asignaturas cursadas del programa de estudio al cual pertenece o perteneció el estudiante, donde se relacionan las calificaciones definitivas obtenidas.

**Para realizarlo necesita:**

Ciudadano    Extranjeros

- 1 - Realizar la solicitud de certificado de notas
- 2 - Realizar pago
- 3 - Obtener el certificado de notas

Fuente. <http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=71786> recuperado 21-01-22

Las actividades proyectadas en este componente se cumplieron en su totalidad.

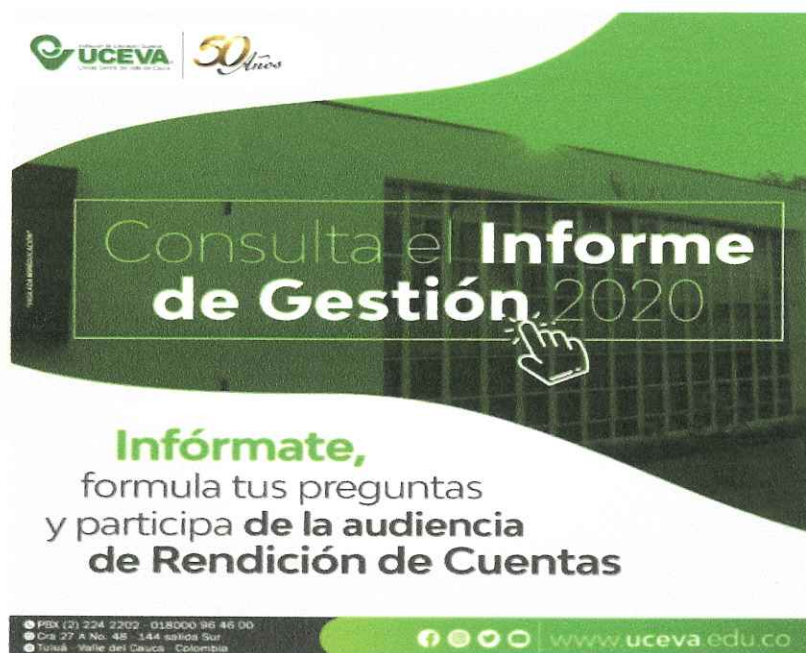
### Componente 3 Rendición de Cuentas

Esta estrategia tiene como objeto mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión.

Las actividades proyectadas en este componente se cumplieron en su totalidad.

#### ✓ Subcomponente 1 - Información de calidad y lenguaje comprensible

Imagen 3. Divulgación de informe de Gestión



✓ **Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**



✓ **Subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

**Imagen 4. Publicación invitación a participar en evento**



Carrera 27A No. 48-144 Kilómetro 1 Salida Sur Tuluá - Edificio CAU Ciudadela Universitaria  
**PBX: (2) 224 22 02 - FAX: (2) 225 90 51** [www.uceva.edu.co](http://www.uceva.edu.co)  
**Email:** [info@uceva.edu.co](mailto:info@uceva.edu.co) - Peticiones Quejas y Reclamos [pqr@uceva.edu.co](mailto:pqr@uceva.edu.co)  
**TULUÁ - VALLE DEL CAUCA - COLOMBIA**

✓ **Subcomponente 4 - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

La oficina de Control Interno realizó la evaluación del proceso de Rendición de Cuentas Institucional, el cual se encuentra publicado en la ruta. <https://www.uceva.edu.co/wp-content/uploads/2021/07/rendicion-cuentas-2020.pdf>

**Imagen 5. Publicación evaluación evento rendición de cuentas**

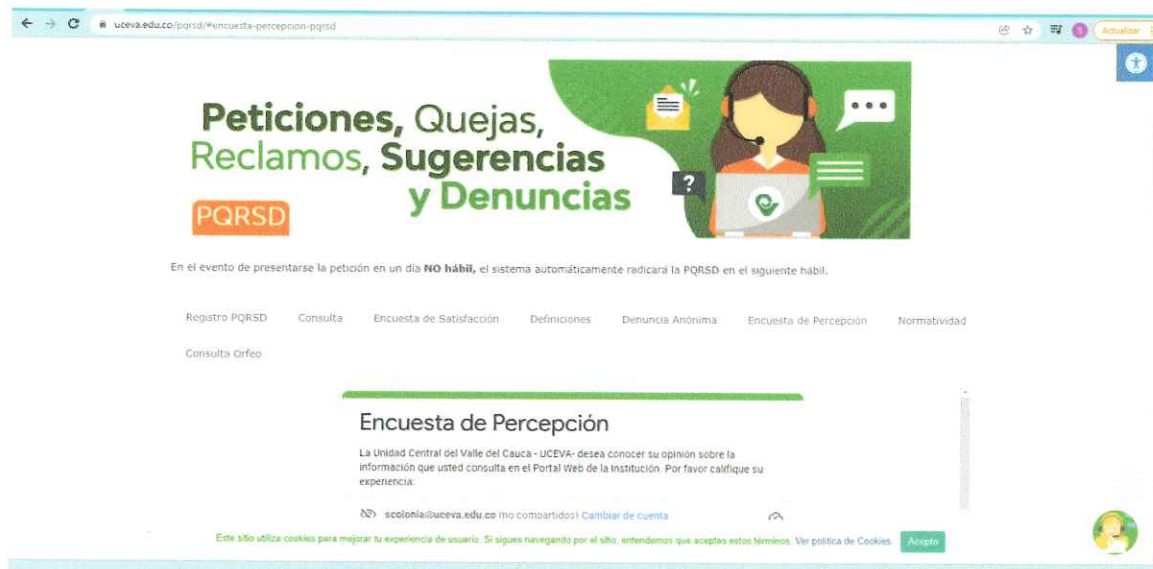


**Componente 4 Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Usuario**

Este componente busca perfeccionar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos

A destacar en este componente la aplicación de las encuestas de satisfacción en procesos académicos – PQRSD – Canales de atención al Ciudadano.

**Imagen 6. Acceso a encuesta de percepción**



Fuente <https://www.uceva.edu.co/pgrsd/#encuesta-percepcion-pgrsd>

En este componente las actividades que no se realizaron en su totalidad fueron:

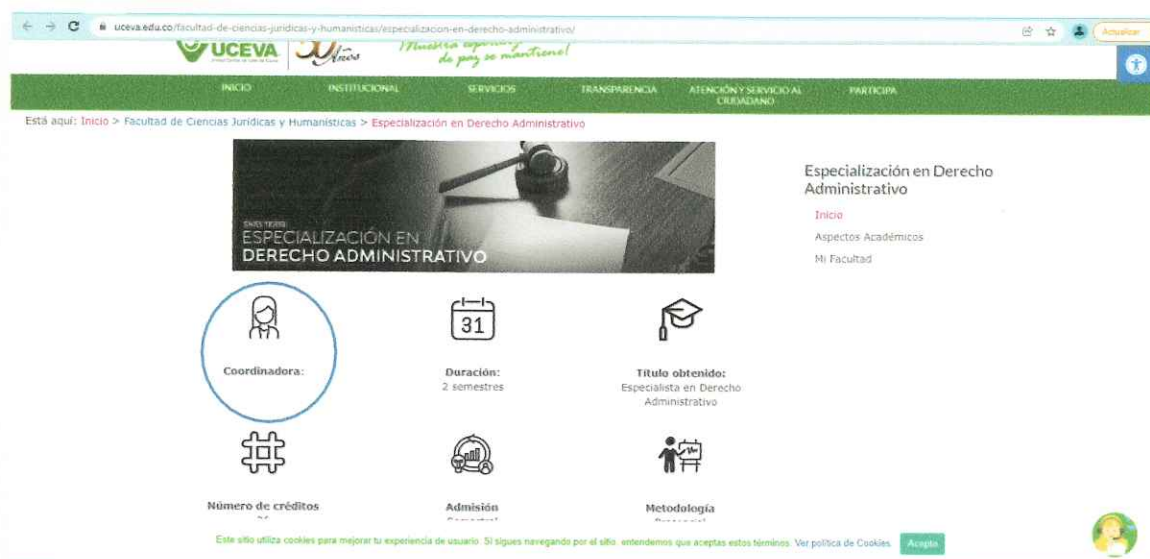
- Ajustar los formularios físicos y virtuales dispuestos para el ciudadano, fortaleciendo la divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad. Se realizó actualización del formulario, sin embargo, la socialización y aplicación no se ejecutó.
- Realizar la medición de la satisfacción del estudiante en los procesos académicos; tales como el proceso de inscripción, admisión, matrícula, supletorios, reintegros, adición y cancelación de asignaturas, cancelación de matrícula académico, registro de adiciones o modificación de calificaciones, elaboración de certificados. Para esa actividad se realizó la aplicación de una encuesta, sin realizar su seguimiento y análisis a la información recolectada.

### Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información

Este componente recoge “los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados”.

- Actualizar la matriz de flujos y medios de comunicación. Si bien la oficina de Comunicaciones actualizó y publicó el Manual de Comunicaciones, los responsables de los procesos no han actualizado sobre los aspectos a comunicar, el cuándo, dónde y cómo.
- Actualizar permanente la página web en cumplimiento Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Las dependencias que tienen microsítios en la página web no realizan de forma permanente su actualización.
- Realizar el Manual de administración de contenidos en la página web; esta actividad no se realizó, debido a que previamente deben definir estructura general de la página web.

### Imagen 7 Publicación micrositio programas posgrado



Fuente. <https://www.uceva.edu.co/facultad-de-ciencias-juridicas-y-humanisticas/especializacion-en-derecho-administrativo/> recuperado 27-01-22

## Imagen 8 Publicación micrositio transparencia oferta académica



Aplicaciones Gmail YouTube Traducir Maps Clientes HACER UN PAGO Reporte de clases Error Autorización de nu... D:\CI\G1\_1\_1-Acept... Lista de lectura

Está aquí: Inicio > Transparencia > Información de interés > Oferta Académica

### Oferta Académica

Pregrado Posgrado Educación Continuada

- Ciencias Jurídicas y Humanísticas
- Ingeniería
  - Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo (2 Semestres) Código SNIES 105372
  - Especialización en Gestión Ambiental (2 Semestres) Código SNIES 108687  
Registro Calificado Resolución Nro. 14985 del 18/12/2019
- Ciencias de la Educación**
  - Maestría en Bilingüismo Código SNIES 108373**

Este sitio utiliza cookies para mejorar tu experiencia de usuario. Si sigues navegando por el sitio, entendemos que aceptas estos términos. Ver política de Cookies [Acepto](#)

Fuente: <https://www.uceva.edu.co/transparencia/informacion-interes/oferta-academica/#oferta-posgrado> recuperado 27-01-22

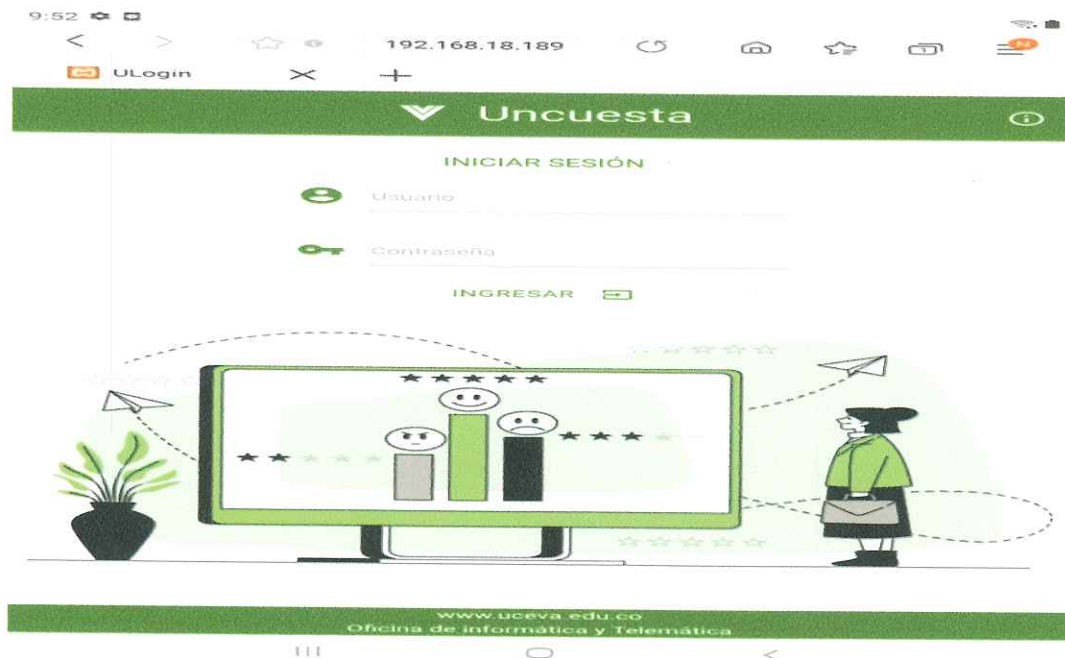
## Componente 6 Iniciativas Adicionales

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se destacan las siguientes actividades realizadas.

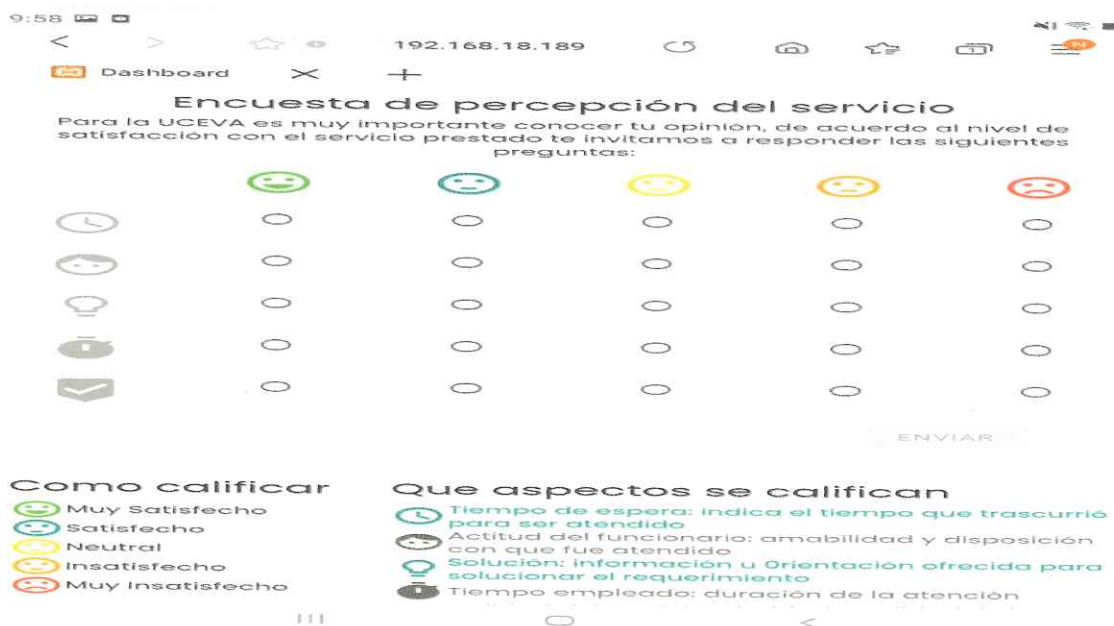
**Implementación de un calificador de atención al usuario:** la Oficina de Informática y Telemática lideró el proceso de diseño y construcción del desarrollo de una aplicación para la calificación del servicio al ciudadano; que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor; a través del diligenciamiento de una encuesta vía online.

Con este desarrollo que estará en producción en la siguiente vigencia, permitirá fortalecer el cumplimiento del Componente 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Usuario.

### Imagen 9 Desarrollo de aplicación encuesta de percepción



Fuente. Informe Oficina de Informática y Telemática



**Encuesta de percepción del servicio**

Para la UCEVA es muy importante conocer tu opinión, de acuerdo al nivel de satisfacción con el servicio prestado te invitamos a responder las siguientes preguntas:

|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Como calificar**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

**Que aspectos se califican**

- Tiempo de espera: indica el tiempo que transcurrió para ser atendido
- Actitud del funcionario: amabilidad y disposición con que fue atendido
- Solución: información u orientación ofrecida para solucionar el requerimiento
- Tiempo empleado: duración de la atención

**ENVIAR**

Fuente. Informe Oficina de Informática y Telemática

Igualmente, las Oficinas de Gestión Humana y Jurídica, realizaron jornadas de capacitación y sensibilización en temáticas relacionadas con la gestión contractual.

### **Riesgos**

El no ejecutar las actividades propuestas de acuerdo al cronograma, genera incumplimientos en las estrategias plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC.

### **Oportunidades de mejora**

Involucrar las actividades que no alcanzaron el 100% de cumplimiento, en la formulación del próximo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Continuar desarrollando estrategias y espacios para donde los servidores públicos y contratistas de la Institución sean parte activa de las actividades propuestas en cada componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Anexamos el Informe de seguimiento detallado por componente.



**STELLA COLONIA NEIRA**  
Jefe de Oficina Control Interno