OCI-103

Avances al Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Diciembre de 2015

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Diciembre de 2015

Buenaventura

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

FÉLIX SUAREZ REYES
Rector (E)

JOSE HERLIN COLORADO
Secretario General

ENVER MOSQUERA
Director Administrativo y Financiero

MÓNICA ESTUPIÑAN PAREDES
Jefe de Oficina de Control Interno

JULIO CESAR VALDEZ
Jefe de Oficina de Planeación

JORGE MARIO ALBOR BULA
Jefe de la Oficina de Sistemas

EQUIPO DE APOYO

Sandra Patricia González Gamboa–*Profesional de Apoyo Control Interno*
Xiomara Micolta Angulo –*Apoyo Jurídica Control Interno*
Luz Dary Angulo Galindo-*Auxiliar de Control Interno*
Camilo Muñoz Franco- *Jefe de Archivo y Correspondencia*

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Universidad del Pacífico desde su Oficina de Control Interno en su función de oficina asesora, presenta el seguimiento realizado y los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es garantizar la transparencia de las acciones de la Dirección Universitaria y ofrecer a los ciudadanos los mecanismos de información que les permitan una mayor participación y, un control sobre los trámites y servicios ofrecidos.

A continuación se presentan los componentes desarrollando en detalle las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y su avance a Diciembre 31 de 2015.

COMPONENTE 1.
MAPA DE RIESGOS

La Institución cuenta con una Política de Administración del Riesgo, la cual está publicada en la página web, en el proceso de evaluación.

Existe una Guía para Gestionar Riesgos, cuya metodología contempla lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y la ISO 31000. Además está conformado el procedimiento para la identificación de los riesgos.

Ambas herramientas permiten la identificación y manejo de los riesgos de la Institución y está publicado en la página web.

Dicha Guía para Gestión de Riesgos, contiene los elementos que permiten el análisis, identificación del nivel de impacto, probabilidad, calificación del riesgo, el tratamiento y su monitoreo.

Cada proceso tiene establecido su mapa de riesgos los cuales incluyen los riesgos de corrupción, de acuerdo a la metodología se consolidó el mapa de riesgos Estratégico con los riesgos considerados como extremos y de corrupción.

Los mapas de riesgos por procesos y el Estratégico, se encuentran actualizado y son objeto de seguimiento.

Como limitante para este componente, encontramos que el mapa de riesgos estratégico fue consolidado para el mes de noviembre por parte de la Oficina Asesora de Planeación, tal como lo establece la Guía Institucional, por cuanto no todos los procesos tenían su mapa actualizado, por esta razón, los seguimientos efectuados no fueron oportunos.

Actualmente se cuenta con dos seguimientos elaborados por la Oficina de Control Interno en los cuales están las observaciones pertinentes.

COMPONENTE 2.
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

1. Activar el comité antitrámites de la Universidad

Se envió correo al Secretario General para solicitar información sobre los avances con respecto a la Resolución de aprobación del Comité Antitrámites y el Comité de Gobierno en Línea; sin embargo, a la fecha no se ha tenido respuesta alguna.

No se cumplió el objetivo que era Activar el comité antitrámites de la Universidad logrando que a través de este se coordine la estrategia antitrámites y se controle y mejore el proceso. Esta actividad debe quedar incluida para ejecutarse en la vigencia 2016.

2. Generar inventario de tramites de la Universidad

El Objetivo era establecer el inventario de los trámites realizados por la Universidad del Pacifico en el ejercicio de su misión y procesos. No se cumplió. Por lo tanto, esta actividad debe quedar incluida para ejecutarse en la vigencia 2016.

COMPONENTE 3.
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Elaborar procedimiento de proceso de Rendición de Cuentas

Se evidencia un borrador del procedimiento de Rendición de Cuentas el cual está en proceso de aprobación para incluirlo dentro del proceso de Gestión de Calidad.

2. Implementar proceso de Rendición de Cuentas

No se evidencia la elaboración de un acto administrativo u otro documento donde conste la implementación del proceso de rendición de cuentas.

COMPONENTE 4.
ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO AÑO 2015

1. **Actualizar procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.**

Se evidencia actualizado el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. (Anexo evidencia).

2. **Realizar seguimiento a la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.**

La oficina de Control Interno presenta informe del seguimiento a este punto con las recomendaciones del caso. (Anexo evidencia).

3. **Realizar seguimiento a la atención al ciudadano a través de la encuesta de satisfacción.**

No se evidencia seguimiento a la atención al ciudadano a través de encuestas de satisfacción, el funcionario encargado manifiesta que ha enviado los formatos de solicitud ya elaborados como tampoco se evidencia que el formato este incluido en el SIG. Esta actividad debe quedar incluida para ejecutarse en la vigencia 2016.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Retomar las actividades que no se lograron cumplir en la vigencia 2015 para ejecutarlas en el 2016.
- Socializar la metodología de la elaboración del Plan Anticorrupción y la Estrategia Antitrámites con todo el personal, incluido docentes para la vigencia 2016.
- Formar grupos de trabajo para la vigencia 2016 y que se pueda estimular la participación en la elaboración del Plan Anticorrupción.
- Incorporar dentro del ejercicio de planeación estrategias encaminadas a fortalecer la participación ciudadana con el fin de brindar transparencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y del talento humano.
- Fortalecer los procesos de visibilidad de la gestión institucional.
- Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano de la Universidad del Pacífico.

- Realizar la conformación del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea.
- Continuar con el inventario de trámites de la entidad.
- Actualizar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Incentivar la aplicación del Manual de Atención al ciudadano.
- Elaborar el procedimiento de Rendición de Cuentas
- Elaborar el formato de encuesta de satisfacción de PQR e incluirlo en el SIG.
- Capacitar a la comunidad sobre cómo se debe elaborar y presentar una petición, quejas, sugerencia y reclamo, con el fin poder informarle a los usuarios el estado de su trámite.

MÓNICA ESTUPIÑAN PAREDES
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

PROYECTÓ:	*SANDRA PATRICIA GONZÁLEZ GAMBOA, PROFESIONAL DE APOYO OFICINA DE CONTROL INTERNO*
REVISÓ:	*MÓNICA ESTUPIÑAN PAREDES-JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO*