



CIN.100.1

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION  
Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC  
VIGENCIA MAYO-AGOSTO 2021**



**Periodo: Segundo Cuatrimestre del Año 2021**

**Oficina Asesora de Control Interno  
Buenaventura, septiembre 2021**



CIN.100.1

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA  
UNIVERSIDAD DEL PACIFICO**

**SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021**

**WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO**

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Equipo de Apoyo

**CARMEN EDITH PEÑA CAICEDO**

Profesional de Apoyo

**WILLIAM GONGORA ORTIZ**

Profesional de Apoyo

**KELLY YESENIA BUSTAMANTE**

Secretaria

**Buenaventura**

**2021**



CIN.100.1

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO DEL INFORME.....	4
2. ALCANCE.....	4
3. METODOLOGÍA.....	5
4. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	5
4.1. COMPONENTES.....	8
4.1.1. Tabla 2: Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción .....	8
<b>4.1.2.</b> Tabla 3: Componente 2: Estrategias de Racionalización del Trámite .....	9
4.1.3. Tabla 4: Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano .....	11
4.1.4. Tabla 5: Componente 3: Rendición de Cuentas.....	12
4.1.5. Tabla 6: Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	13
4.1.6. Tabla 7: Componente F: INICIATIVAS ADICIONALES.....	14
4.1.7. Tabla 8: Cronograma e Incentivos.....	15
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	15



CIN.100.1

## INTRODUCCIÓN

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se Integra y fortalece la creación de herramientas que le permite a la Institución identificar, analizar y así poder controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

La Oficina Asesora de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento y elaborar el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC 2021 de la Universidad del Pacífico.

### 1. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar el seguimiento al avance y cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico, mediante la verificación de la ejecución de las acciones con corte al 31 de agosto de 2021.

### 2. ALCANCE

Con el presente seguimiento se analiza el cumplimiento o avance de las actividades incluidas dentro de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad del Pacífico, Segundo Cuatrimestre de 2021:

- Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción.
- Componente II: Racionalización del Trámite.
- Componente III: Rendición de cuentas.
- Componente IV: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Componente V: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
- Componente F: Iniciativas Adicionales.
- Cronograma e Incentivos.



CIN.100.1

### 3. METODOLOGÍA

Para el seguimiento la Oficina Asesora de Control Interno de la Universidad del Pacífico, adelantó las siguientes actividades:

- Solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la información para el monitoreo del segundo cuatrimestre de 2021 del Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano como un mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.
- Evaluación de la información reportada en el monitoreo efectuado por los responsables de la ejecución del PAAC vigencia 2021.
- Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, publicación y divulgación del informe de rendición de cuentas.

### 4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO.

El Segundo Cuatrimestre del 2021 lo comprenden **51 actividades** distribuidas en los siguientes componentes:

- **Gestión del Riesgo de Corrupción**, se identificación **once (11) actividades** distribuidas en 4 subcomponentes.
- **Racionalización del trámite**, con **nueve (9) procedimientos** administrativos, que buscan agilizar procesos y procedimientos hacia la atención de las partes interesadas, alumnos y comunidad en general.
- **Rendición de cuentas**, con un total de **catorce (14) actividades**, distribuidas en 4 subcomponentes.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**, con un total de **cuatro (4) actividades**.
- **Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información**, con **cinco (5) actividades**.
- **Iniciativas Adicionales** con **cinco (5) actividades**.
- **Cronograma e Incentivos**, con **tres (3) actividades** permanentes.



CIN.100.1

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, se encuentra publicado en la página Web de la Universidad del Pacífico, Link de Transparencia y Acceso a la Información pública.

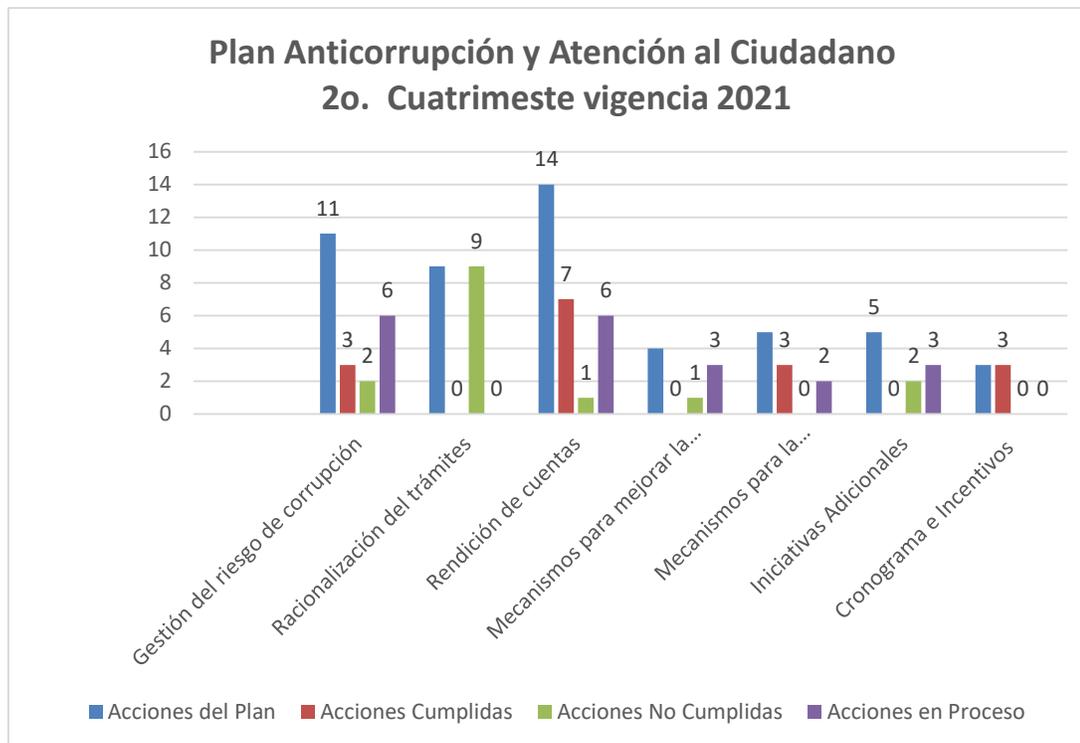
<http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/documentos/PlanAnticorruptcionAtencionAlCiudadano-2021.pdf>

Componentes	Acciones del Plan	Acciones Cumplidas	Acciones No Cumplidas	Acciones En Proceso	% de Cumplimiento
Gestión del riesgo de corrupción	11	3	2	6	27%
Racionalización del trámites	9	0	9	0	0%
Rendición de cuentas	14	7	1	6	50%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	4	0	1	3	0%
Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información	5	3	0	2	60%
Iniciativas Adicionales	5	0	2	3	0%
Cronograma e Incentivos	3	3	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>31%</b>

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"-.



CIN.100.1



Se observa que en este segundo periodo del 2021 el componente **Gestión del Riesgo de Corrupción**, cumplió con tres (3) actividades del plan y seis (6) se encuentran en proceso, obteniendo un 27% de cumplimiento.

En el componente de **Racionalización del Trámite**, no se evidencia avance en las nueve (9) acciones, con un cumplimiento del 0%.

En el componente de **Rendición de Cuentas**, se evidencia que se cumplieron siete (7) actividades, quedando una (1) no cumplidas y seis (6) en proceso, obteniendo un cumplimiento del 50%.

En el componente de **Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano**, de las cuatro (4) actividades, tres (3) se encuentran en proceso hasta diciembre 2021 no reportaron avance en las actividades y una (1) se encuentra vencida. Evidenciando un 0% de cumplimiento.

El componente de **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** se plantearon cinco (5) actividades de las cuales se cumplió con tres (3) quedando dos (2) en proceso, obteniendo un cumplimiento del 60%.



CIN.100.1

En el componente de **Iniciativas Adicionales** se plantearon cinco (5) actividades, de las cuales dos (2) están vencidas y tres (3) se encuentran en proceso, pero no informan avance, obteniendo un cumplimiento del 0%.

En el componente de **Cronograma e Incentivos** se plantearon tres (3) actividades, las cuales se cumplieron en su totalidad, con un cumplimiento del 100%.

Se pudo evidenciar debilidad en el cumplimiento de las metas de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción, no se están llevando a cabo las actividades presentadas en los componentes, presentando un cumplimiento general del **31%** cuando la meta a lograr es un 100%.

## 4.1 COMPONENTES

### 4.1.1. Tabla 2: Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

SEGUIMIENTO Y CONTROL				
Fecha Seguimiento: Segundo Cuatrimestre: mayo – agosto 2021				
Subcomponente	Actividades Programadas		Estado	% de avance Reportado
Política de Administración de riesgo	1.2	Socializar al Comité Integrado de Gestión la política de riesgos	En Ejecución	50%
	1.3	Gestionar la aprobación de la actualización de la política de administración del riesgo en el Sistema Integrado de Gestión.	cumplida	100%
	1.4	Publicar la política actualizada de Administración del Riesgo en la página web de la Universidad.	cumplida	100%
Consulta y divulgación	3.1	Socializar los elementos de la gestión del riesgo de corrupción a las partes interesadas del mismo, y obtener observaciones al respecto	Vencida. No se reporta información	0%
	3.2	Evaluar las observaciones y sugerencias frente a la construcción del mapa de riesgos y a la matriz consolidada y aplicar las	cumplida	100%
	4.1	Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgo en cada proceso	En Ejecución	70%



CIN.100.1

<b>Monitoreo y Revisión</b>	<b>4.2</b>	Identificar necesidades de ajustes a los mapas de riesgos conforme a los resultados de los monitoreo y las revisiones efectuadas	En Ejecución	70%
	<b>4.3</b>	Realizar ajustes que sean requeridos a los mapas de riesgos e implementar las acciones de mejora que sean pertinentes	En Ejecución	70%
<b>Seguimiento</b>	<b>5.1</b>	Realizar seguimientos a la gestión del riesgo de corrupción al interior de los procesos	En Ejecución	70%
	<b>5.2</b>	Generar informe de seguimiento y publicarlo en la página web de la Universidad	En Ejecución	70%
	<b>5.3</b>	Solicitar la implementación de medidas pertinentes conforme a los resultados del seguimiento efectuado	En Ejecución	70%

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"- Comp. 1 Riesgo de Corrupción.

La actividad **1.2** de Socialización de la política de Administración de Riesgo venció el 26/03/2021 y reporta un avance del 50%, tiene pendiente socializar ante el Comité Integrado Gestión el Acuerdo Superior N° 104-2021 de aprobación y legalización de la Política por parte del Consejo Superior.

En el subproceso de Consulta y Divulgación ítem **3.1** "Socializar los elementos de la gestión del riesgo de corrupción", se encuentra vencida y no reporta avance.

Las acciones adelantadas en este componente se han venido ejecutando en la medida que las condiciones actuales lo permiten, aunque algunas actividades se encuentren en proceso, los controles existentes han hecho posible mantener los riesgos controlados.

4.1.2. **Tabla 3: Componente 2: Estrategias de Racionalización del Trámite**

Fecha Seguimiento: Segundo Cuatrimestre: mayo – agosto 2021				
Subcomponente	Actividades Programadas		Estado	% de avance Reportado
	<b>1</b>	Transferencia de estudiantes de pregrado Tipo racionalización: tecnológica Acción: Pago en línea	No se reporta información	0%
	<b>2</b>	Inscripción aspirante a programas de pregrados Tipo racionalización: tecnológica Acción: Pago en línea	No se reporta información	0%



CIN.100.1

<b>Otros procedimientos administrativos de cara al usuario</b>	<b>3</b>	Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado. Tipo racionalización: tecnológica Acción: Pago en línea	No se reporta información	0%
	<b>4</b>	Certificados de Notas Tipo racionalización: Administrativa Acción: Función de los tramites u otros procedimientos administrativos	No se reporta información	0%
	<b>5</b>	Certificados y constancias de estudios Tipo racionalización: Administrativa Acción: Función de los tramites u otros procedimientos administrativos	No se reporta información	0%
	<b>6</b>	Cancelación y Reingreso de un programa académico Tipo racionalización: Administrativa Acción: Función de los tramites u otros procedimientos	No se reporta información	0%
	<b>7</b>	Registro de asignatura Estudiantes nuevos y Curso libre. Tipo racionalización: tecnológica Acción: Pago en línea	No se reporta información	0%
	<b>8</b>	Solicitud de carnet en caso de pérdida/robo Tipo racionalización: Tecnológica Acción: Función de los tramites u otros procedimientos administrativos	No se reporta información	0%
	<b>9</b>	Certificaciones laborales Tipo racionalización: Tecnológica Acción: Función de los tramites u otros procedimientos administrativos	No se reporta información	0%

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"- Comp. 2 Racionalización del Trámite.

No reportaron información de avance de las acciones realizadas para agilizar los nueve (9) procesos y procedimientos administrativos establecidos en el Plan Anticorrupción, por lo tanto, al desconocerse la información sobre las actividades estas se considera sin avance.

El seguimiento y verificación de este componente requiere especial atención, teniendo en cuenta que estas actividades se programaron en la vigencia 2020 y no se llevaron a cabo, por lo que se programaron nuevamente para la vigencia 2021, pero a la fecha no se evidencia avance en ninguno de los procesos.



CIN.100.1

**4.1.3. Tabla 4: Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades Programadas		Estado	% de avance Reportado
<b>Subcomponente 1/</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	<b>1</b>	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	No se reporta información	0%
	<b>2</b>	Creación de un punto de atención al ciudadano.	No se reporta información	0%
<b>subcomponente 2/ Fortalecimiento de los canales de atención</b>	<b>1</b>	Fortalecer la sistematización para la recepción de PQRSD para facilitar la participación del ciudadano, con lo siguiente: Consecutivos de Radicación automáticos, link para agregar anexos y seguimiento a la PQRSD por los ciudadanos, alertas, tiempos de respuesta, inclusión social y reporte de denuncias anónimas, de forma sistematizada.	No se reporta información	0%
	<b>2</b>	Gestionar un teléfono IP que permita a la Unidad de Atención al Ciudadano y tener comunicación directa.	Vencida. No se reporta información	0%

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"- Comp. 4 Atención al Ciudadano.

**Subcomponente 1:** Son actividades que vencen en diciembre-2021, pero no reportan actividad de avance que evidencien cumplimiento; la acción No. 2 viene desde la vigencia anterior y no hay avance en la creación de un punto de atención al ciudadano, con el agravante que el año pasado existía una persona contratada específicamente para la Atención al ciudadano, para esta vigencia el contrato es como auxiliar de archivo y correspondencia donde además tiene asignada actividades de atención al ciudadano.

En el **subcomponente No. 2**, la acción No. 1 vence el 20/12/21, pero a la fecha no hay evidencia de avance en la implementación de Formato electrónico para PQRSD; en la acción No. 2, de gestión de línea telefónica IP venció el 30/06/21 y no se observa avance, esta es una actividad que viene desde la vigencia 2020.

En el seguimiento y verificación realizado al componente se observó que es necesario seguir fortaleciendo las actividades programadas sobre todo las que aún no han alcanzado la meta deseada



CIN.100.1

4.1.4 **Tabla 5: Componente 3: Rendición de Cuentas**

Fecha Seguimiento: Segundo Cuatrimestre: mayo – agosto 2021				
Subcomponente	Actividades Programadas		Estado	% de avance Reportado
<b>Subcomponente 1/ Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Brindar información a la comunidad Universitaria de las actividades y gestión realizada por las dependencias que conforman cada uno de los Ejes Estratégicos	En proceso	85%
	1.2	Ofrecer información a la comunidad universitaria de los resultados de las actividades de diálogo realizadas por los procesos que conforman los ejes estratégicos.	En Proceso	85%
	1.4	Elaboración de diagnóstico de la Rendición de Cuentas del año 2020.	Vencida No reporta Información	0%
<b>Subcomponente 2 / Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Desarrollo de reunión de Rendición de Cuentas ante organizaciones de orden local, comunitario, con el sector empresarial y productivo local.	Cumplida	100%
	2.2	Foro a la comunidad	Cumplida	100%
	2.3	Foros Virtuales	Cumplida	100%
	2.4	Audiencia Pública	Cumplida	100%
<b>Subcomponente 3 Responsabilidad</b>	3.1	Fomentar la cultura de rendición de cuentas como un proceso permanente en la Universidad.	Cumplida	100%
	3.2	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de Rendición de Cuentas	No reporta Información	0%
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción	Cumplida	100%
	4.2	Publicación de Informe de Rendición de Cuentas	Cumplida	100%
	4.3	Revisión del evento después su ejecución	No se reporta información	0%
	4.4	Establecimiento de plan de mejora.	No se reporta información	0%
	4.5	Evaluar las acciones de Dialogo realizados	No se reporta información	0%

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"- Comp. 3 Rendición de Cuentas.



#### CIN.100.1

El seguimiento y verificación realizado al Componente es importante señalar que, aunque hay actividades que registran un avance del 100%, existen otras que, aunque están dentro del tiempo de cumplimiento no se evidencia avance en las actividades. Por lo tanto, el componente se debe seguir fortaleciendo para mantener Información de calidad y en lenguaje comprensible. Respecto a las actividades programadas que no presentan avance se debe tomar las acciones pertinentes para su desarrollo, teniendo en cuenta que fueron definidas para llevarlas a cabo en este periodo.

#### 4.1.5. Tabla 6: Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades Programadas		Estado	% de avance Reportado
<b>Lineamientos Transparencia Activa</b>	<b>1.1</b>	Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía, como Actas y Resoluciones del Consejo Académico y Superior.	En proceso	85%
<b>Lineamiento de Transparencia Pasiva</b>	<b>2.1</b>	Brindar asesoría a acompañamiento para la ejecución del subcomponente 4 de atención al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Cumplida	100%
<b>Subcomponente 3 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	<b>3.1</b>	Elabora un listado de la información a publicar y Reservada.	No se reporta información	<b>0%</b>
	<b>3.2</b>	Elaboración de la Política "O" papel y la Política del Daño Anti tramite.	No se reporta información	<b>0%</b>
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	<b>4.1</b>	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	cumplida	100%

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"- Comp. 5. Transparencia y Acceso a la Información.

El seguimiento y verificación realizado indica que es conveniente avanzar principalmente en el **subcomponente 3 - Criterio diferencial de accesibilidad-**, acciones 3.1 y 3.2, que vienen desde la vigencia 2020 sin cumplir, aunque tiene fecha de vencimiento del 31/12/2021, no reportaron avance en las actividades de cumplimiento.



CIN.100.1

#### 4.1.6. Tabla 7: Componente F: INICIATIVAS ADICIONALES

Subcomponente	Actividades Programadas		Estado	% de avance Reportado
<b>Subcomponente 1 Transparencia</b>	<b>1.1</b>	Desarrollar jornadas de sensibilización en temas de transparencia	No se reporta información	<b>0%</b>
Subcomponente 2 Integridad	<b>2.1</b>	Elaborar y socializar el código de integridad.	No se reporta información	<b>0%</b>
<b>Subcomponente 3 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	<b>3.1</b>	<u>Fase del ciclo de la gestión: consulta</u>  Poner a consideración de la ciudadanía y de colaboradores de la Universidad del Pacífico la construcción del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021	Vencida. No se reporta información	0%
	<b>3.2</b>	<u>Fase del ciclo de la gestión: Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos</u>  Realizar focus group para la construcción del Plan de Acción 2022	No se reporta información	0%
	<b>3.3</b>	<u>Fase del ciclo de la gestión: ejecución o implementación participativa</u>  Realizar la revisión participativa del Plan Estratégico Institucional	No se reporta información	0%

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"- Componente F. Iniciativas Adicionales.

La Acción vencida del subcomponente No.3, la meta propuesta eran los registros de socialización con la ciudadanía y colaboradores de la Universidad de "la construcción del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021", No hay registros de socialización, pero estos documentos se encuentran publicados en la página web de la Universidad.

Es importante desarrollar las acciones que permitan alcanzar las actividades programadas en el Plan Anticorrupción en este componente que se encuentran vigentes, pero no reportan avances en su cumplimiento.



CIN.100.1

#### 4.1.7. Tabla 8: Cronograma e Incentivos

Actividad	Contenido	Estado	% de avance Reportado
Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos.	Socializar los temas y la metodología del proceso de Rendición de Cuentas.  Medio: Correo electrónico Web institucional Cartelera institucionales	cumplida	100%
Sensibilización interna en las jornadas de inducción y re inducción sobre la rendición de cuentas.	Temas básicos del comportamiento de la Universidad, los cuales les sirvan a los funcionarios para saber el direccionamiento que se le está dando a la misma.  Medio: Presentaciones en PowerPoint	cumplida	100%
Respuesta a inquietudes y dudas de los ciudadanos y la comunidad como acción de mejora a los procesos de Rendición	De acuerdo a las solicitudes de cada ciudadano, se dará respuesta en función de la información solicitada.  Medio: Correo electrónico Correo certificado	cumplida	100%

Fuente: "Seguimiento y Verificación PAAC 2021 AGOSTO 31 DE 2021"- Cronograma e Incentivos.

Las actividades de cronograma e incentivos son de periodicidad permanente, El seguimiento y verificación realizado indica que se están cumpliendo en su totalidad.

## 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

A continuación, se relacionan algunas situaciones evidenciadas en el seguimiento sobre las cuales se debe prestar la debida atención, con el ánimo de fortalecer los procesos que permitirán dar cumplimiento a las actividades y metas establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.

- Se reitera el cumplimiento de las actividades que llevan varias vigencias sin cumplir.
- Se reitera agilizar las actividades planteadas en el componente de Racionalización del trámite, y los demás para mejorar el porcentaje de avance.



CIN.100.1

- Se reitera que desde la vigencia 2020 no se obtuvo información acerca de la creación de un punto de atención al ciudadano, y esta es una actividad que requiere especial cumplimiento, ya que mejorará la atención al público en general.
- Se reitera la importancia que se prioricen las actividades que no registran avance y culminar las que se encuentran en proceso, para mejorar el porcentaje de cumplimiento de la institución.

Atentamente,

  
**WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

