



OCI-0103

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
MAYO – AGOSTO 2016.**

UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

**BUENAVENTURA
31 DE AGOSTO DE 2016**



OCI-0103

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
MAYO – AGOSTO 2016.**

CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS
Jefe Oficina de Control Interno

EQUIPO DE APOYO

SANDRA PATRICIA GONZÁLEZ GAMBOA

Profesional de Apoyo

XIOMARA MICOLTA ANGULO

Asesora Jurídica

LUZ DARY ANGULO GALINDO

Asistente

BUENAVENTURA
31 DE AGOSTO DE 2016



OCI-0103

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO MAYO – AGOSTO 2016.

ASPECTOS GENERALES

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se constituye en un mecanismo para identificar, prevenir, mitigar y eliminar los riesgos relacionados con la actuación de los funcionarios y contratistas de la Universidad del Pacífico. Es una herramienta de planificación y gestión de las entidades públicas que permite mejorar la atención y la comunicación con la comunidad y demás partes interesadas.

En atención al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y los decretos 1081 de 2015 y 124 de 2016, las entidades de Orden Nacional, Departamental y Municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Este se debe publicar por las entidades a más tardar el 31 de enero de cada año en su respectivo sitio web.

1. OBJETIVO DEL INFORME

El presente documento permite evidenciar el avance de las acciones propuestas por la Universidad del Pacífico dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en lo que va corrido de la vigencia 2016, de conformidad con lo preceptuado en el Decreto 124 de 2016, y lo establecido en la metodología del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

2. ALCANCE

El seguimiento efectuado por la Oficina Asesora de Control Interno tuvo en cuenta las metas establecidas dentro del documento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, que tenían fecha de cumplimiento dentro del periodo enero - agosto de los corrientes, correspondiente a los cinco componentes:

- ✓ Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de riesgos de corrupción.
- ✓ Componente II: Estrategia anti-trámites.
- ✓ Componente III: Estrategia de rendición de cuentas



OCI-0103

- ✓ Componente IV: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ✓ Componente V: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información

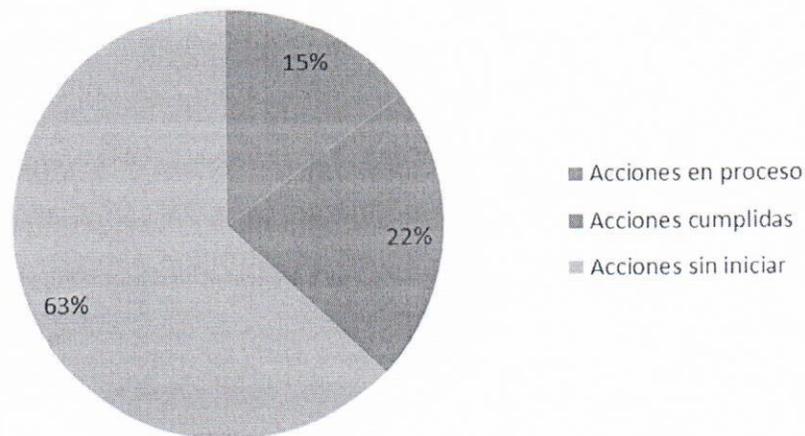
3. METODOLOGÍA

Para efectuar el seguimiento, control y evaluación a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad del Pacifico, se aplicó la siguiente metodología:

- ✓ Revisión de las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno al documento Plan Anticorrupción a Atención al Ciudadano.
- ✓ Verificación con cada responsable de componente de las evidencias que soportan cada meta reportada.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Según lo evidenciado en el seguimiento se establece el nivel de cumplimiento de las actividades para el periodo comprendido entre enero y agosto de 2016, el 85% de las acciones consignadas en el Plan se encuentran incumplidas y un 63% no se han iniciado siquiera.





OCI-0103

A continuación se muestra el estado que registra cada componente:

COMPONENTE	ACCIONES PLAN	ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES EN PROCESO	% DE CUMPLIMIENTO	% DE AVANCE
Gestión del Riesgo de Corrupción	16	1	1	6%	13%
Estrategia anti-trámites.	18	0	0	0%	0%
Estrategia de rendición de cuentas	11	5	1	45%	55%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	23	9	7	39%	70%
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	11	2	3	18%	45%
TOTAL	79	17	12	22%	37%

**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AL 30 DE AGOSTO DE 2016**

Entidad: Universidad del Pacífico

Vigencia: Mayo - Agosto de 2016

Fecha de Publicación: 10 de Octubre de 2016

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos

Seguimiento 2 OCI					
Fecha Seguimiento: Agosto de 2016					
Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Revisar y actualizar la política de administración del riesgo conforme los nuevos lineamientos del DAFP con respecto a los riesgos de corrupción.	Cumplida	100%	No reporta novedades	
	1.2 Gestionar la aprobación de la actualización de la política de administración del riesgo en el Sistema Integrado de Gestión.	Cumplida	80%	No reporta novedades ni avances	
	1.3 Socializar a las partes integradas la actualización de la política de administración del riesgo.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances	
	1.4 Publicar la política actualizada de administración del riesgo en la página web de la Universidad.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances	
	2.1 Identificar los riesgos de corrupción en cada proceso, sus causas y consecuencias.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances	



OCI-0103

Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2	Valorar los riesgos de corrupción identificados en cada proceso.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	2.3	Evaluar los riesgos de corrupción	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	2.4	Establecer las acciones a implementar para controlar los riesgos.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	2.5	Consolidar los mapas de riesgos por procesos.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	2.6	Consolidar la matriz del mapa riesgos de corrupción de la Universidad del Pacífico.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
Subcomponente 3 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.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	3.2	Publicar la matriz de riesgo de corrupción en la página web de la Universidad	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
Subcomponente 4 Monitoreo o Revisión	4.1	Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgos en cada proceso.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	4.2	Identificar necesidades de ajustes a los mapas de riesgos conforme a los resultados del monitoreo y las revisiones efectuadas	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	4.3	Realizar ajustes que sean requeridos a los mapas de riesgos e implementar las acciones de mejora que sean pertinentes.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
Subcomponente 5 Seguimiento	5.3	Generar Informe de Seguimiento y publicarlo en la página web de la Universidad.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances



OCI-0103

Componente 2: Estrategia Antitrámites

Seguimiento 2 OCI					
Fecha de Seguimiento: Agosto de 2016					
Ítem	Acción benéfica de Racionalización	Descripción de la Mejora a realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Acciones Cumplidas	% de avance	Observaciones
7.	Optimización de los procesos o procedimientos internos		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
8.	Trámite/OPA total en línea		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
9.	Optimización de los procesos o procedimientos internos		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
10.	Eliminación o reducción de requisitos		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
11.	Optimización de los procesos o procedimientos internos		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
12.	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
13.	Ampliación de canales de obtención del resultado		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
14.	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
15.	Trámite/OPA total en línea		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances



OCI-0103

Seguimiento 2 OCI					
Fecha Seguimiento: Agosto de 2016					
Ítem	Acción benéfica de Racionalización	Descripción de la Mejora a realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Acciones Cumplidas	% de avance	Observaciones
16.	Ampliación de canales de obtención del resultado		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
17.	Fusión de trámites		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
18.	Optimización de los procesos o procedimientos		No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances

Componente 3: Rendición de Cuentas

Seguimiento 2 OCI



OCI-0103

Fecha Seguimiento: Agosto de 2016					
Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Solicitud, entrega y revisión de información de las diferentes oficinas que conforman la Universidad del Pacífico.	Cumplida	100%	No reporta novedades
	1.2	Elaboración de diagnóstico de la Rendición de Cuentas del año 2015.	Cumplida	100%	No reporta novedades ni avances No reporta novedades ni avances
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Desarrollo de reunión de Rendición de Cuentas ante, organizaciones de orden local, comunitario, con el sector empresarial y productivo local.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	2.2	Foros a la comunidad	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	2.3	Foros virtuales	No cumplida	0%	No se llevaron a cabo los foros virtuales
	2.4	Audiencia pública Audiencia Pública d	Cumplida	100%	No reporta novedades
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Respuesta a las preguntas formuladas durante la Audiencia de Rendición de Cuentas	Cumplida	100%	No reporta novedades
	3.2	Entrega de resumen de Rendición de Cuentas y Presentación en Power Point en CD o DVD			
	3.3	Entrega de resumen de Rendición de Cuentas y Presentación en Power Point en CD o DVD			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Promoción y Divulgación del Plan Anticorrupción	No cumplida	70%	No reporta novedades ni avances
	4.2	Publicación de Informe de Rendición de Cuentas	Cumplida	100%	No reporta novedades

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano



OCI-0103

Seguimiento 2 OCI					
Fecha Seguimiento: Agosto de 2016					
Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Contratar personal para la atención al ciudadano que dependa de Secretaría General. Agosto	Cumplida	100%	No reporta novedades
	1.2	Dotar de herramientas de trabajo al personal contratado para la atención al ciudadano	No cumplida	0%	Aún no se ha dotado a la persona contratada de los equipos necesarios para la buena prestación del servicio, ni un espacio para desarrollar a cabalidad sus funciones.
	1.3	Tener comunicación constante entre la Unidad de Atención al Ciudadano y la Alta Dirección. Agosto	Cumplida	80%	Se presentan informes mensuales sobre el estado de las PQRS que llegan a la Universidad
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Crear Link para las PQRSD, con el fin de facilitar la participación del ciudadano, con lo siguiente: Formato para PQRSD, radicación, link para entregar anexos y seguimiento a la PQRSD por los ciudadanos, alertas tiempos de respuestas, inclusión social, anónimos y captión. Octubre	No cumplida	20%	Se le solicitó por escrito al Ingeniero Jorge Mario Albor la creación del Link bajo radicado 126 del 13 de julio de 2016
	2.2	Gestionar un teléfono IP que permita a la Unidad de atención al ciudadano tener comunicación directa con los ciudadanos. Julio	No cumplida	20%	Se le escribió al Jefe de la Oficina de Sistemas y a la Directora Administrativa y Financiera con el propósito de que suministre un teléfono IP
	2.3	Crear correo electrónico para las PQRSD. Agosto	Cumplida	100%	Fue creado el correo electrónico atcunpa@gmail.com
	2.4	Verificar respuesta de las PQRSD. Septiembre	Cumplida	100%	Diariamente se verifica. Los informes son enviados a Secretaría General y



OCI-0103

					Control Interno
Subcomponente 3 Talento humano	2.5	Realizar indicadores que permitan establecer el comportamiento de los diferentes canales de atención al ciudadano y estadísticas de tiempos en atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Septiembre	Cumplida	100%	En los informes se puede evidenciar el comportamiento de los diferentes canales de atención al ciudadano y las estadísticas de tiempos en atención y cantidad de ciudadanos atendidos
	2.6	Diseñar encuesta que permita conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a la calidad de la respuesta, el acceso a la oferta institucional y el servicio recibido. Junio	Cumplida	100%	Se diseñó el formato para la aplicación de la encuesta, el cual fue enviado a la Ingeniera para que sea aprobado por el SGC
	2.7	Implementar protocolo de atención al ciudadano en todos los canales de comunicación para garantizar la calidad y cordialidad en el servicio que se presta al ciudadano. Julio	No cumplida	40%	Los protocolos que existen en el manual de atención al ciudadano son los que se están aplicando en la actualidad, porque aún no se han contemplado acciones para ajustarlos.
	3.1	Contratar los servicios de un personal para que atienda la Unidad de Atención al Ciudadano	Cumplida	100%	Se contrató los servicios de una persona por orden de prestación de servicios
	3.2	Incluir el desempeño de los servidores públicos en relación con el comportamiento en la atención al ciudadano. Agosto	No cumplida	0%	Hasta el momento no se ha realizado la evaluación del desempeño de los funcionarios de Libre Nombramiento y remoción, ya que el resto del personal no son de carrero
	3.3	Incluir en el Plan de Capacitación temas relacionados con el servicio de atención al ciudadano. Agosto	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	3.4	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con el comportamiento en la atención al ciudadano. Diciembre	No cumplida	0%	Hasta el momento no se ha realizado la evaluación del desempeño a los



OCI-0103

						funcionarios
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Ajustar Reglamento interno para la gestión de las PQRSD. Julio	Aún no se ha cumplido en su totalidad	30%	No reporta novedades ni avances	
	4.2	Elaborar mensualmente informes de PQRSD para identificar aspectos a mejorar en la presentación del servicio al ciudadano. Junio	Cumplida	100%	No ha presentado novedades	
	4.3	Ajustar procedimiento para la gestión de las PQRSD. Agosto	Cumplida	100%	No ha presentado novedades	
	4.4	Implementar un sistema de numeración consecutiva (manual o electrónica) para PQRSD. Octubre	Cumplida	100%	No ha presentado novedades	
	4.5	Fortalecer la política de protección de datos personales. Agosto	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances	
	4.6	Cualificar y actualizar a los servidores públicos en normatividad de las PQRSD. Septiembre	No cumplida	30%	No reporta novedades ni avances	
	4.7	Elaborar y publicar carta de trato digno al ciudadano. Agosto	Aún no se encuentra cumplida en su totalidad	50%	No reporta novedades ni avances	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar periódicamente encuesta de satisfacción respecto a la calidad y accesibilidad a la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades de mejora. Septiembre.	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances	

Componente 5: Transparencia y Acceso a la información



OCI-0103

Fecha Seguimiento: Agosto de 2016				
Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Analizar la implementación de nuevos medios de comunicación diferentes a la página web y redes sociales. Julio	Cumplida	100%	Se implementaron pantallas informativas en todas las sedes para publicar todo las actividades académicas y temas de entretenimiento y notas de interés para reemplazar las carteleras. También se implementó el Periódico informativo Unipacífico. Se realizó Campaña Gentilicio Universidad del Pacífico (Unipacifista Sentido de Pertenencia).
	1.2 Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía. Julio	Cumplida	50%	Existe una persona encargada de revisar toda información que se vaya a publicar en la página.
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1 Brindar asesoría y acompañamiento para la ejecución del subcomponente 4 de atención al ciudadano de acuerdo con los lineamientos de la estrategia del plan anticorrupción. Diciembre	Cumplimiento	50%	No reporta novedades ni avances
	2.2 Analizar el nivel de gratuidad para la disposición de información solicitada por la ciudadanía y darla a conocer entre ella. Septiembre	No cumplida	0%	Aún no se tienen lineamientos para este subcomponente
Subcomponente 3 Elaboración de documentos de Gestión de la Información	3.1 Clasificar la información pública y Reserva. Abril	Cumplida	100%	No reporta novedades



OCI-0103

Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés. permanente	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	4.2	Divulgar la información del botón de transparencia en diversos idiomas. Permanente	No cumplida	50%	No reporta novedades ni avances
	4.3	Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad. Junio	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	4.4.	Trámites para la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de servicios al ciudadano. agosto			
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la información pública	5.1	Estructurar informes sobre el avance de ejecución del plan anticorrupción ley de transparencia y estrategia de gobierno en línea. agosto	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances
	5.2	Sensibilización a la alta dirección sobre la importancia de la lucha anticorrupción. noviembre	No cumplida	0%	No reporta novedades ni avances

5. CONCLUSIONES

Existe un evidente rezago en la ejecución del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano formulado por la Universidad, debido en gran medida a que se dio prioridad a la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional, al proceso de reestructuración administrativa y al cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento suscrito con el Ministerio de Educación Nacional desde mediados de 2015.

La Estrategia Antitrámites y la Gestión de Riesgos de Corrupción registran los porcentajes de avance más bajos (0% y 13% respectivamente) por lo que requieren especial atención a fin de cumplir con lo planeado, sin dejar de lado, obviamente, los otros componentes.

6. RECOMENDACIONES

- a) Obtener el compromiso de la Alta Dirección de la Universidad para que se le otorgue la importancia estratégica Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se asignen los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para el



OCI-0103

cumplimiento del mismo. Es necesario que desde la Alta Dirección se haga un seguimiento efectivo a la estrategia.

- b) Sensibilizar a los funcionarios de la entidad, en todos los niveles, sobre la importancia de la implementación de la Ley 1712 de 2014 (de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), y definir responsabilidades frente a la generación, producción y conservación de la información que se genera en el desarrollo de las funciones, así como los instrumentos exigidos por la ley para garantizar el derecho de acceso a la información pública.
- c) Conformar un equipo de trabajo multidisciplinario que lidere la ejecución del Plan y sirva de enlace entre las distintas dependencias con el fin de agilizar las actividades pendientes.

CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró	Luz Dary Angulo Galindo – Asistente Oficina Asesora de Control Interno
Revisó	Xiomara Micolta Angulo – Asesora Jurídica Oficina Asesora de control Interno
Aprobó	Carlos Alberto Cuesta Palacios –Jefe Oficina Asesora de Control Interno