



OCI-103

**Avances al Plan  
Anticorrupción y de Atención al Ciudadano  
Enero-abril de 2016**

**UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

**Mayo 3 de 2016**

**Buenaventura**

## **UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO**

**HUGO ARLEY TOBAR OTERO**

Rector

**JOSE HERLIN COLORADO**

Secretario General

**ANA DOLORES MORENO MARTINEZ**

Directora Administrativa y Financiera

**CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS**

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

**IVÁN QUINTERO ANGULO**

Jefe de Oficina Asesora 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<sup>1</sup>, el art. 5º del Decreto 2641 de 2012<sup>2</sup> y Decreto 124 de 2016, art. 2.1.4.6<sup>3</sup> la Universidad del Pacífico desde la 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.

Este documento tiene como fin reportar el primer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano denominado “Unipacífico Visible”, en cual están como componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.

La elaboración y consolidación de la información dentro del proceso de construcción del Plan Anticorrupción, estuvo a cargo de la oficina de Planeación quien lideró todo el proceso coordinando con los responsables de los componentes su elaboración.

---

<sup>1</sup> LEY 1474 de 2011, Diario oficial 48128

<sup>2</sup> DECRETO 2641 de 2012 de 2012, Diario oficial 48647

<sup>3</sup> DECRETO 124 de 2016 de 2016, Diario oficial 49767



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
“UNIPACIFICO VISIBLE”**

**COMPONENTES: MAPA DE RIESGOS, ESTRATEGIA ANTITRÁMITES, ESTRATEGIA DE  
RENDICIÓN DE CUENTAS, ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Y MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN - UNIVERSIDAD  
DEL PACÍFICO  
ENERO-ABRIL DE 2016**

La Universidad del Pacífico cuenta con la Política de Administración del Riesgo, Guía para Gestionar Riesgos y su mapa de riesgos en los cuales se incluyen los riesgos de corrupción todo esto publicado en la página web institucional, en el proceso de evaluación.

No obstante, a raíz del Decreto 124 de 2016<sup>4</sup>, donde se presenta la versión No. 2 de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad construye conforme a esos lineamientos el Plan Anticorrupción para la vigencia 2016 con el eslogan “Unipacífico Visible”.

La Oficina de Control Interno dentro de su proceso de verificación y seguimiento, evidencia que se surtieron todos los elementos que indica la metodología de la Versión No. 2 para la elaboración del Plan Anticorrupción vigencia 2016.

Se evidenció que la oficina de Planeación, realizó las mesas de trabajo para la construcción de los componentes, la socialización del contexto estratégico y el tratamiento de dudas e inquietudes de los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y una vez construido, fue socializado a todo el personal de la Universidad a través de los correos electrónicos y posteriormente publicarlo en la web institucional el día 30 de marzo de 2016, el cual puede ser descargado pulsando el link:

<http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/documentos/PlanAntocorrupcion2016.pdf>.

Para dar cumplimiento a uno de los componentes de la estrategia de Rendición de cuentas que contempla el Plan Anticorrupción, la entidad realizó el proceso de Audiencia pública el día jueves de 18 de abril de 2016 con la participación de la comunidad universitaria e invitados especiales reconocidos en el Distrito de Buenaventura y personal administrativo de la entidad, es de destacar que el proceso de convocatoria se surtió dentro de las fases previstas a la metodología de dicho plan.

---

<sup>4</sup> Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



## ACTIVIDADES PROGRAMADAS POR COMPONENTE

Seguimiento 1 OCI					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos					
Fecha Seguimiento: 30 de abril de 2016					
Subcomponente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> 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%	Se revisó y actualizó la política de gestión del riesgo, en la cual se incluyeron los nuevos lineamientos para los riesgos de corrupción establecidos por la DAFP en el 2015.
	1.2	Gestionar la aprobación de la actualización de la política de administración del riesgo en el Sistema Integrado de Gestión.	Cumplida	80%	La política de Gestión del Riesgo fue presentada al Jefe de Planeación por la Ing. Mery J. Chamorro para su revisión y posterior envió al Rector para su aprobación
	1.3	Socializar a las partes integradas la actualización de la política de administración del riesgo.	No cumplida	0%	En cuanto sea aprobada por parte del Rector se procederá a socializar en documento a los involucrados.
	1.4	Publicar la política actualizada de administración del riesgo en la página web de la Universidad	No cumplida	0%	Una vez aprobada se procederá a su publicación.



<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b>	Identificar los riesgos de corrupción en cada proceso, sus causas y consecuencias.	No cumplida	0%	Se estableció para el próximo trimestre revisar nuevamente la matriz de riesgos y definir si necesita ajustes.
	<b>2.2</b>	Valorar los riesgos de corrupción identificados en cada proceso.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
	<b>2.3</b>	Evaluar los riesgos de corrupción	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
	<b>2.4</b>	Establecer las acciones a implementar para controlar los riesgos.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
	<b>2.5</b>	Consolidar los mapas de riesgos por procesos.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
	<b>2.6</b>	Consolidar la matriz del mapa riesgos de corrupción de la Universidad del Pacífico.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y Divulgación	<b>3.1</b>	Socializar los elementos de la gestión del riesgo de corrupción a las partes interesadas del mismo, y obtener observaciones al respecto.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
	<b>3.2</b>	Publicar la matriz de riesgo de corrupción en la página web de la Universidad	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo o Revisión	<b>4.1</b>	Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgos en cada proceso.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
	<b>4.2</b>	Identificar necesidades de ajustes a los mapas de riesgos conforme a los resultados de los monitoreo y las revisiones efectuadas	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
	<b>4.3</b>	Realizar ajustes que sean requeridos a los mapas de riesgos e implementar las acciones de mejora que sean pertinentes.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	<b>5.3</b>	Generar Informe de Seguimiento y publicarlo en la página web de la Universidad.	No cumplida	0%	Pendiente para el próximo trimestre



Seguimiento 1 OCI					
Componente 2: Estrategia Antitrámites					
Ítem	Acción benéfica de Racionalización	Descripción de la Mejora a realizar al Trámite, Proceso o Procedimiento	Acciones Cumplidas	% de avance	Observaciones
1.	Reducción de pasos para el ciudadano.	Actualización, automatización de procesos utilizando las nuevas tecnologías de la información			
2.	Eliminación o reducción de requisitos.				
3.	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPAs				
5.	Trámite/OPAs total en línea				
6.	Disponer de mecanismos de seguimientos al estado del trámite/OPA				
7.	Optimización de los procesos o procedimientos internos				
8.	Ampliación de canales de obtención del resultado				
9.	Fusión de tramites				

La dependencia encargada de desarrollar este componente no presentó avances en el procedimiento de automatización de procesos utilizando las nuevas tecnologías de la información.



Seguimiento 1 OCI					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones	
<b>Subcomponente 1</b> 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%	Se revisó la información que entregaron las diferentes dependencias de la Universidad del Pacífico.
	1.2	Elaboración de diagnóstico de la Rendición de Cuentas del año 2015.	Cumplida	100%	Se elaboró el diagnóstico de la Rendición de Cuentas del año 2015.
<b>Subcomponente 2</b> 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 se desarrollaron reuniones de Rendición de Cuentas ante organizaciones, se sugirió aprovechar los diferentes eventos con la comunidad, sector empresarial y orden local en los cuales participe el Rector para hacer rendición de cuentas. Llevar el pendón de rendición de cuentas.
	2.2	Foros a la comunidad	No cumplida	0%	No se llevaron a cabo foros con la comunidad
	2.3	Foros virtuales	No cumplida	0%	No se llevaron a cabo los foros virtuales
	2.4	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Cumplida	100%	Se llevó a cabo el 28 de abril de 2016.



<b>Subcomponente 3</b> 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%	Estos subcomponentes se cumplieron durante la rendición de cuentas
	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			
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Promoción y Divulgación del Plan Anticorrupción	No cumplida	70%	Solo se hizo promoción enviando a los correos de los funcionarios y publicación en la página web pero no se realizó socialización, entrega de folletos etc.
	4.2	Publicación de Informe de Rendición de Cuentas	Cumplida	100%	El Plan se encuentra publicado en la página web de la Universidad.



Seguimiento 1 OCI				
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Contratar personal para la atención al ciudadano que dependa de Secretaría General. Agosto		
	1.2	Dotar de herramientas de trabajo al personal contratado para la atención al ciudadano		
	1.3	Tener comunicación constante entre la Unidad de Atención al Ciudadano y la Alta Dirección. Agosto		
<b>Subcomponente 2</b> 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		
	2.2	Gestionar un teléfono IP que permita a la Unidad de atención al ciudadano tener comunicación directa con los ciudadanos. Julio		
	2.3	Crear correo electrónico para las PQRSD. Agosto		
	2.4	Verificar respuesta de las PQRSD. Septiembre		
	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		
	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			
	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			
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Incluir el desempeño de los servidores públicos en relación con el comportamiento en la atención al ciudadano. Agosto			
	3.2	Incluir en el Plan de Capacitación temas relacionados con el servicio de atención al ciudadano. Agosto			
	3.3	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con el comportamiento en la atención al ciudadano. Diciembre			
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Ajustar Reglamento interno para la gestión de las PQRSD. Julio			
	4.2	Elaborar mensualmente informes de PQRSD para identificar aspectos a mejorar en la presentación del servicio al ciudadano. Junio			
	4.3	Ajustar procedimiento para la gestión de las PQRSD. Agosto			
	4.4	Implementar un sistema de numeración consecutiva (manual o electrónica) para PQRSD. Octubre			
	4.5	Fortalecer la política de protección de datos personales. Agosto			
	4.6	Cualificar y actualizar a los servidores públicos en normatividad de las PQRSD. Septiembre			
	4.7	Elaborar y publicar carta de trato digno al ciudadano. Agosto			
<b>Subcomponente 5</b> 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			



Las Actividades del componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano inician en el mes de agosto hasta diciembre de 2016

Seguimiento 1 OCI					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información					
Subcomponente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Analizar la implementación de nuevos medios de comunicación diferentes a la página web y redes sociales. Julio	Cumplida	40%	Se creó un chat en línea en el sistema de atención a los usuarios Falta quien se encargue de manejar el chat.
	1.2	Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía Julio	No cumplida	0%	No se ha determinado política de publicación en la página.
<b>Subcomponente 2</b> 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%	Se construyó sistema de asesoría y acompañamiento para la ejecución de criterio diferencial de accesibilidad pero faltan los lineamientos de quien lo va a manejar.
	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
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de documentos de Gestión de la Información	3.1	Clasificar la información pública y Reserva. Abril	Cumplida	100%	Quien se encarga de clasificar esta información es el Doctor Jira Castillo – Asesor de Rectoría para asuntos de comunicación.
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de	4.1	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	No cumplida	0%	Aún no se visualiza este componente en la página



accesibilidad		permanente			
	4.2	Divulgar la información del botón de transparencia en diversos idiomas. Permanente	No cumplida	50%	Existe enlace pero en un solo idioma
	4.3	Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad. Junio	No cumplida	0%	En el momento no existen avances en canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad
	4.4.	Trámites para la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de servicios al ciudadano. agosto			
<b>Subcomponente 5</b> 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%	Control Interno es la Dependencia encargada de desarrollar este subcomponente hasta el mes de agosto.
	5.2	Sensibilización a la alta dirección sobre la importancia de la lucha anticorrupción. noviembre	No cumplida	0%	Planeación es la dependencia encargada de realizar la Sensibilización a la alta Dirección. Este componente está proyectado llevar a cabo hasta el mes de noviembre.

## RECOMENDACIONES GENERALES

- Establecer otras estrategias para la Socialización del Plan Anticorrupción y la Estrategia Antitrámites con todo el personal, incluido docentes para la vigencia 2016 (Lanzamiento, volantes, Facebook etc).
- Fortalecer los procesos de visibilidad de la gestión institucional
- Fortalecer los mecanismos de Atención al ciudadano de la Universidad del Pacífico.
- Incentivar la aplicación del Manual de Atención al ciudadano
- Socializar a las partes interesadas la actualización de la política de administración del riesgo.



- Publicar la política actualizada de administración del riesgo en la página web de la Universidad.
- Identificar los riesgos de corrupción en cada proceso sus causas y consecuencias.
- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Elaborar el procedimiento de Rendición de Cuentas
- Llevar a cabo reunión de rendición de cuentas ante organizaciones de orden local, comunitario, con el sector empresarial y productivo local.
- Realizar foros de forma presencial y virtual con la comunidad sobre rendición de cuentas.
- Crear políticas de Rendición de Cuentas como proceso permanente
- Llevar a cabo la actualización y automatización de los procesos utilizando las nuevas tecnologías de la información.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Carlos Alberto Cuesta Palacios".

**CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó	Luz Dary Angulo Galindo – Asistente Oficina Asesora Control Interno
Revisó	CARLOS ALBERTO CUESTA PALACIOS – Jefe Oficina Control Interno
Fecha	16 de mayo de 2016