



MEMORANDO

Medellín 2016-06-17 11:46:12
Rad 2016300907
Institución Universitaria
Colegio Mayor de Antioquia
directora control interno

2.2

Medellín, 17 de junio de 2016

PARA: Bernardo Arteaga Velasquez, Rector

DE: Director Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A continuación se hace entrega del informe del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, elaborado por la Oficina de Control Interno.

Cualquier aclaración e información adicional estaremos a su disposición

Atentamente,

EDIT YOHANA PALACIO ESPINOSA

Anexos: Informe y criterios



 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 1 de 3

INFORME DE AUDITORIA

INFORME DEFINITIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento al Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República en el artículo.2.1.4.1: *Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y basados en el Decreto 124 de 2016 por la cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” ...en su artículo 2.1.4.1 Estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano el cual indica. Señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano...la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – versión 2.*

Por lo anterior la Oficina de Control Interno, cumpliendo con su función de verificación y control y en concordancia con lo señalado en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012 artículo 5 y el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015, presenta en este informe el seguimiento realizado a las actividades contempladas en el plan implementado por la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia en cada uno de sus seis (6) componentes y sub componentes a saber:

1. Componente: Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgos de corrupción.

Subcomponentes: 1.1 Política administración el riesgos.
1.2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción.
1.3 Consulta y divulgación.
1.4 Monitorio y revisión.
1.5 Seguimiento.

2. Componente: Racionalización de trámites.

Subcomponentes: 2.1 Identificación de trámites.
2.2 Priorización de trámites.
2.3 Racionalización de trámites.
2.4 Interoperabilidad.

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 2 de 3

3. Componente: Rendición de cuentas.

Subcomponentes: 3.1 Información de calidad y en el lenguaje comprensible.
3.2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones.
3.3 Inventivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

4. Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Subcomponentes: 4.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención.
4.3 Talento Humano.
4.4 Normativo y procedimental.
4.5 Relacionamiento con el ciudadano.

5. Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Subcomponentes: 5.1: Lineamientos de transparencia activa.
5.2 Lineamientos de transparencia pasiva
5.3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.
5.4 Criterio diferencial de accesibilidad.
5.5 Monitoreo de acceso a la información pública.

6. Componente: Iniciativas adicionales.

Subcomponentes: 6.1 Código de ética.

Para este seguimiento no se aplicaran los numerales del 1 al 3 y el 5.3 de este informe.

1. IDENTIFICACIÓN EN EL PLAN DE DESARROLLO: N/A

2. GESTIÓN DE LA MEJORA: N/A

3. ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PRINCIPIOS MECI Y LA AUTOEVALUACIÓN MECI: N/A

AUTOCONTROL: N/A
AUTORREGULACIÓN: N/A
AUTOGESTIÓN: N/A

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 3 de 3

AUTOEVALUCION MECI: N/A

4. SITUACIÓN CONTEXTUAL DEL PROCESO O ACTIVIDAD: N/A

DEBILIDADES:

- No se ha aplicado en su totalidad al plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia el manual Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015.

OPORTUNIDADES:

- Inclusión del link en la página web de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para que los ciudadanos manifiesten sus PQRSF.
- Aprovechamiento de los medios de comunicación y de la plataforma tecnológica.

FORTALEZAS:

- La Alta Dirección y los funcionarios de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia se muestran comprometidos con las actividades para el desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Compromiso en general con la cultura de la transparencia.

AMENAZAS:

- Cambios por la rotación de personal.
- Cambios constantes en la normatividad.

5. DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DEL EJERCICIO

5.1 Matriz de hallazgos

La matriz de hallazgos está basada en el seguimiento realizado a las Estrategias para el plan anticorrupción y atención al ciudadano Versión 2 – 2015 suministrado por el (DAFP) y el seguimiento realizado al plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2016 de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.



Sin embargo para el componente tres: Rendición de cuentas, el seguimiento se realizó aplicando el manual, estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, documento anterior a la versión 2, ya que para este año no se ha realizado ninguna preparación ni rendición de cuentas.

N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
1 	<i>"Antes de la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano es necesario que la entidad realice las acciones preliminares descritas en los literales de la A a la D y que no fueron evidenciadas en el seguimiento, estas son:"</i> <u>A. Contexto estratégico:</u> No se observa: - Un panorama de hechos susceptibles de corrupción o que se hayan presentado en la IUCMA. - Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano. - Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites. - Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas). - Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Planeación Institucional Gestión de Comunicaciones



N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
2 	<u>B. Presupuesto:</u> No se tiene establecido los recursos con que cuenta la entidad para adelantar la estrategia anticorrupción.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Planeación Institucional
3 	<u>C. Meta</u> No se han determinado las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Planeación Institucional
4 	<u>Tercer componente: Rendición de cuentas (aplicación del documento estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano):</u> <i>"....Es un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad, otras entidades y los organismos de control".</i> Con base a lo anterior se identificó: - El elemento de la rendición de cuentas "incentivos o sanciones" no se tiene en cuenta, no se entregó el	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Planeación Institucional



N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	respectivo soporte.		
5 	<u>Cuarto componente:</u> <u>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:</u> - Si bien la institución tiene un sistema de satisfacción de clientes en 14 puntos de atención, No se observa un análisis del estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí definir acciones que permitan mejorar la situación actual. - No realiza encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor son insumos para identificar aspectos por mejorar. Es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores publico frente al servicio ciudadano y su necesidades de cualificación.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Gestión de comunicaciones
6 	<u>Quinto componente:</u> <u>Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:</u> - El micro sitio publicado en la	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Planeación Institucional Gestión de comunicaciones



N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	página de la institución con el nombre de "ley de transparencia" se encuentra sin información. - La institución no tiene como estrategia para la implementación de medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública la elaboración de los instrumentos de gestión de la información establecidos para apoyar el proceso de gestión de información de la entidad estos son: El registro o inventarios de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada. - La institución no cuenta con un acto administrativo para la adopción de los instrumentos para el proceso de gestión de información de la entidad, en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace transparencia y acceso a información pública así como en el portal de datos abiertos del estado colombiano. - Los instrumentos de gestión de la información no están articulados con los lineamientos del programa de gestión documental.		



Nº Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	- La institución no ha establecido el criterio diferencial de accesibilidad a información pública.		
7 	<u>Sexto componente: Iniciativas adicionales:</u> Desde la vigencia 2013, la IUCMA, cuanta con el documento de Buen Gobierno sin aprobación. Para la vigencia 2016, se observa la propuesta del nuevo Código de Ética y Buen Gobierno, el cual será presentado en el Comité Coordinador del Sistema de Gestión Integrado.	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Secretaria General - Jurídica
8 	<u>Seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano de la IUCMA:</u> Se observó en el componente uno lo siguiente: - En el subcomponente de monitoreo, revisión se indica que lo realiza la Planeación Institucional, quien debe de hacerlo o el responsable directo deben ser los Lideres de los procesos con el apoyo de Planeación de forma periódica. - El subcomponente de seguimiento a los riesgos lo debe de realizar Control Interno cada cuatrimestre (Abril, Agosto y Diciembre), para el primer seguimiento a Abril 30 no se	Construcción del plan de mejoramiento con las acciones correctivas a definir.	Planeación Institucional Control Interno

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA		
	CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 9 de 3

N° Y MARCA DE CLASE	HALLAZGO	ACCIÓN A SEGUIR POR PARTE DEL RESPONSABLE	RESPONSABLE
	había ejecutado. Se observó en el componente cinco las siguientes actividades con ejecución mensual y no se tienen avance: - Divulgación de datos abiertos. - Elaboración de instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información.		

Fuente: Elaborado y adaptado por la Oficina de Control Interno e información suministrada por el proceso de Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones.

MARCAS

MARCA **	EXPLICACIÓN
	Hallazgo de auditoria

5.2. Observaciones.

1. Es necesario tener en cuenta que en la construcción del mapa de riesgos de corrupción se deben tener identificados los factores internos (estructura, cultura organizacional, cumplimiento de planes programas y proyectos procesos y procedimientos) y externos (económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales, tecnológicas), igualmente, este mapa debe demostrar en su contenido: el objetivo.
2. Como mecanismo de monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción es necesario garantizar la evaluación de los controles en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.
3. Es importante para el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas, realizar un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición, como mecanismo de control en la gestión de



resultados de la actividad. Por lo anterior, la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la estrategia de rendición de cuentas y acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía debería ser una herramienta que retroalimente la gestión de la entidad para la mejora.

4. Se debe de configurar (documentar) como una labor integral del sistema de atención al ciudadano y rendición de cuentas y anticorrupción lo siguiente:
1. total articulación al interior de las entidad. 2. compromiso de la Alta Dirección. 3. Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de diferentes iniciativas que busque garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
5. Se hace necesario identificar la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, con lo que es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico respecto de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
6. La información mínima requerida debe estar disponible en el sitio web de la entidad, en la sección transparencia y acceso a la información pública, si se publica en una sección diferente o en un sistema de información del estado se debe de identificar y habilitar los enlaces para permitir el acceso fácil y abierto a las mismas.
7. Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario además que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de: canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción, entre otras.
8. Es relevante enfatizar en el hecho de que los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano se desarrollan en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano (PNSC).
9. Para la rendición de cuentas de la vigencia 2016 se identificaron algunos pasos que se deben llevar a cabo, estos son: El análisis del estado del proceso de rendición de cuentas, definición de objetivos, metas y las acciones para desarrollar la estrategia, implementación de las acciones programadas, hacer una autoevaluación del cumplimiento de lo planeado, análisis de la evaluación realizada por la ciudadanía que retroalimente la

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA	INFORME AUDITORÍA CI-FR-01		
	Versión: 003	Fecha: 28-01-2016	Página: 11 de 3

gestión de la entidad para mejorarla, realizar un plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas, además incluir en este proceso de rendición de cuentas el tema de plan anticorrupción y atención al ciudadano.

5.3. Descripción del riesgo. N/A

5.4 Resumen de hallazgos y observaciones

PROCESO Y/O SUBPROCESO RESPONSABLE	Nº DE HALLAZGOS	Nº DE OBSERVACIONES
Planeación Institucional	5 (1-2-3-4-6-8)	6 (1-2-3-4-6-9)
Gestión de Comunicaciones	3 (1-5-6)	4 (4-5-6-8)
Control Interno (compartido)	1 (8)	1 (2)
Secretaria General	1 (7)	1 (7)
TOTAL	8	9

Nota: la sumatoria de los hallazgos y las observaciones don dan con el total reportado ya que algunas se encuentran compartidas.

6. CONCLUSIONES.

- Se tiene establecido en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia un plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2016, dicho documento fue socializado antes de su publicación en el comité coordinador del sistema de gestión integrado, como soporte se tiene el acta 001 del 15 de febrero de 2016, conjuntamente fue publicado en la página principal de la IUCMA para que los actores internos y externos formularan observaciones.
- Se cuenta con diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia, lo que favorece la aplicación de acciones para el mejoramiento.
- Se han determinado los responsables y líderes de cada una de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por lo que se puede decir que se tienen identificados los niveles de responsabilidad y autoridad para la aplicación de medidas.



- La entidad cuenta con iniciativas que apoyan la gestión en la atención al ciudadano, como lo es el Código de Ética, con el que además se realiza la promoción de "Acuerdos, compromisos y protocolos éticos, sin embargo, se hace importante fortalecer la labor tanto de suscripción de acuerdos como de evaluación de su cumplimiento.
- La información que se tiene como insumo para de la rendición de cuentas está asociada al plan de desarrollo de la institución.
- Se diligencia para el MEN la batería de indicadores teniendo en cuenta el indicador de transparencia y acceso a la información pública de la IUCMA.

Se adjunta el formato CI-FR-023 criterios de auditoria el cual contiene preguntas basadas en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) por componente.

7. GLOSARIO.

INCENTIVO: Este elemento se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

INTEROPERABILIDAD: Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones etc.

Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas,

Elaboró:

Marysol Varela Rueda – Profesional de Control Interno
Fecha: Junio 03 de 2016

Revisó y Aprobó: Edit Yohana Palacio Espinosa – Directora Operativa de Control Interno
Fecha: Junio 07 de 2016



CRITERIOS

AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
1	Se tiene establecido en la institución para la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano las siguientes actividades:	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto II acciones preliminares al plan anticorrupción y de atención al ciudadano pág. 8	X			Se observa en la pagina web en el micro sitio de planeación, el plan anticorrupción y atención al ciudadano con sus componentes y sus subcomponentes, además de la oportunidad de la publicación del seguimiento realizado en el mes de abril.
	CONTEXTO ESTRATEGICO					
	a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos que se han presentado en la entidad con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto II acciones preliminares al plan anticorrupción y de atención al ciudadano pág. 8		X		No se evidencia un panorama de hechos susceptibles de corrupción o que se hallan presentado en la IUCMA.
	b) Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.			X		
	c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.			X		
	d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).			X		
	e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.			X		
	f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.		X			Se evidencia el diagnostico de la implementación de la ley de transparencia.
	AREAS RESPONSABLES					
	Se han determinado los líderes de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto II acciones preliminares al plan anticorrupción y de atención al ciudadano pág. 8	X			En el plan anticorrupción y de atención al ciudadano se identifican los procesos responsables de cada una de las actividades a desarrollar.

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
	PRESUPUESTO					
	Se tiene establecido los recursos con que cuenta la entidad para adelantar la estrategia anticorrupción.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto II acciones preliminares al plan anticorrupción y de atención al ciudadano pág. 8		X		No se evidencia presupuesto para adelantar estrategias anticorrupción.
	METAS					
	Se ha determinado las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto II acciones preliminares al plan anticorrupción y de atención al ciudadano pág. 8		X		En el plan anticorrupción y de atención al ciudadano no se identifican las metas de cada uno de los componentes.
	INDICADORES					
	La entidad ha considerado pertinente formular indicadores que considere necesarios. Para el componente de Transparencia y Acceso a la Información la entidad debe establecer los indicadores.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto II acciones preliminares al plan anticorrupción y de atención al ciudadano pág. 8		X		No se han establecido indicadores
2	El plan anticorrupción y de atención al ciudadano antes de su publicación fue socializada.			X		Se publico en la pagina web en el sitio de importantes. Antes de su publicación no fue socializado.
3	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es promovido y divulgado dentro de su estrategia de rendición de cuentas.			X		No es promovido en la estrategia de rendición de cuentas.

CRITERIOS AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						
--	--	--	--	--	--	--

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
4	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto III aspectos generales del plan anticorrupción y de atención al ciudadano numeral 2 - 3 - 7 pg. 8 - 9 - 10.	X			Se evidencia en el plan anticorrupción las políticas públicas además del componente de iniciativas adicionales.
	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 IUCMA lleva a cabo las directrices que emanan cada uno de las entidades.
5	Se han presentado consideraciones o sugerencias sobre el plan anticorrupción y atención al ciudadano.					Hasta el momento no se han presentado consideraciones o sugerencias sobre el plan.
	En caso de ser afirmativo evidenciar el estudio de cada una de ellas con su respectiva respuesta por la entidad.			X		
6	La entidad cuenta con las iniciativas adicionales que se sugieren como lo es el Código de Ética: Promoción de "Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,;"	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto IV componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano pg. 6	X			El plan anticorrupción cuenta con el componente de iniciativas adicionales teniendo como soporte el código de ética el cual se encuentra en borrador desde la vigencia 2013.
PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
7	La estrategia de Gestión del riesgo de corrupción contiene los siguientes subcomponentes:	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto VI descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano pg. 19	X			
	Política de administración de riesgos.		X			
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción.		X			
	Consulta y divulgación.		X			
	Monitoreo y revisión.		X			
	Seguimiento.		X			

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
8	Se tiene identificados:	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto VI descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano pg. 20 A 28				
	Los tramites u otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.		X			Están identificados en los seguimientos de ley.
	Se tienen clasificados según su importancia de mayor impacto a racionalizar (tramites, procedimientos y procesos).			X		No se cuenta con la clasificación.
9	La institución cuenta con una estrategia de racionalización de trámites que como mínimo contenga la siguiente información:			X		
	• Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.			X		
	• Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.			X		
	• Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.			X		
	• Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.			X		
	• Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.			X		
	• Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.			X		
	• Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.			X		
	• Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.			X		
10	Se maneja algún formato para la construcción de la estrategia de racionalización de tramites.			X		

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS						
11	La información de la rendición de cuentas está asociada al plan de desarrollo de la institución.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto VI descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano pg. 28 A 32	X			Con la ejecución del plan de desarrollo.
12	En la presentación de rendición de cuentas se tiene en cuenta el elemento de incentivos.			X		
13	La institución lleva a cabo los lineamientos y metodología que se encuentra formulada en el manual único de rendición de cuentas elaborado el desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas de la ciudadanía.		X	X		Si bien se lleva acabo la rendición de cuentas en la institución no se aplica el componente de incentivos es decir el conpes 3654 o la guía del DAFP en cuanto a rendición de cuentas se hace de forma parcial.
14	En la rendición de cuentas se manejan los siguientes lineamientos metodológicos:					
	Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas.			X		
	Definición de los objetivos, meta y las acciones para desarrollar la estrategia.			X		
	Se implementan las acciones programadas.			X		
	Se evalúa interna y externamente del proceso de rendición de cuentas.		X	X		
15	Se realiza un plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas.		X			
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
16	Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano se desarrollan en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013) de acuerdo con los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano (PNSC).		X			Modificación de tiempos según lo establecido por la ley, 15 días para todos los recursos. Así lo establece el procedimiento ya fue modificado uy actualizado en isolucion
17	Se ha realizado un análisis del estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad.			X		Solamente con el equipo de comunicaciones, no se ha puesto a calificación de los lideres de los procesos. Se cuenta con el sistema de satisfacción de cliente pero solamente en 14 puntos de atencion y de los cuales se obtiene un informe, pero no se observa analisis del mismo.

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
18	La institución ha realizado una revisión integral en los siguientes temas en cuanto al nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto VI descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano pg 32 A 36				
	Nivel de cumplimiento normativo.		X			Desde comunicaciones en cuanto a normatividad de PQRSF, a la medición de satisfacción y los parámetros de publicación.
	Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.		X			Desde comunicaciones en cuanto a normatividad de PQRSF. Se considera importante (además de ser un requerimiento de Gobierno en línea) la implementación de un software que permita la trazabilidad de PQRSF tanto a peticionarios como a encargados de dar respuesta y al proceso de Comunicaciones, evitando incumplimientos de ley y permitiendo a los usuarios llevar trazabilidad de su entrada.
	Protección de datos personales.		X			Correos con copia oculta y la información que se debe publica que es suministrada por los procesos o subprocesos. Además acogida de habbesas data, con el objetivo de no incumplir términos de ley, en los canales de comunicación como correo electrónico y web, posibilidad de suscripción o retiro.
	Accesibilidad e inclusión social.		X			Movilidad e infraestructura de la institución para personas discapacitadas, se tienen varias señales para personas con discapacidad, además avanzan las obras del sendero peatonal. Ciudadela universitaria Pedro Nel Gómez. Además se cuenta con un diagnóstico realizado por Insfraestructura Instutucional que da luz para las demás adecuaciones a realizar.

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
	Cualificación de Talento Humano.		X	X		Tiene que ver con las consolas de servicio, solo se evalúa el momento y no atención en general. Además se maneja la cualificación del TH con la evaluación de desempeño de la persona de servicio al cliente.
	Publicación de información.		X			Información pública que tiene que ver con el ejercicio de la universidad y con los requerimientos de cada proceso.
19	La institución hace uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos.			X		No se tienen encuestas de percepción de ciudadanos con respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad.
20	La institución realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.			X		No se cuenta con encuestas de percepción a los servidores públicos directamente, pero si con el sistema de calificación.
21	La institución tiene identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo.		X			como se califica la atención de los usuarios por medio de consolas en tiempo real.

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
22	La institución dispone de información a través de medios físicos y electrónicos de acuerdo a los parámetros establecido por la ley en su artículo 9 y por la estrategia de gobierno en línea.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto VI descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano pg. 41 A 46	X	X		http://www.colmayor.edu.co/ El sitio de ley de transparencia que se encuentra publicado en la pagina web de la institución se encuentra vacío. Y la información que tiene que ver con la ley 9 se encuentran esparcidos en los demás micro sitios, dependiendo de quien lo lidere. Soporte 1, seguimiento a la estrategia gobierno en linea.
23	La institución cuenta con una matriz de autodiagnóstico.		X			Soporte 2. Matriz de autodiagnostico ley 1712.
24	La institución tiene en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respectos a la gestión de solicitudes de información como lo son:		X			https://docs.google.com/a/colmayor.edu.co/forms/d/1R_oscMzClEGEQZZsl1-OsdGTs2x6VTuoXihWbaeAJEl/viewform?formkey=dEsyZWJve mVycnVJdkRyNm xQUVRpanc6 MQ
	principio de gratuidad.			X		No se evidencia
	Estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información publica.		X			Se envía por correo certificado o por mensajería la respuesta en físico, sin embargo la persona también reclamar el documento en la oficina de atención al ciudadano; ambos casos dependerán de la comodidad del usuario
25	La institución elabora los instrumentos de gestión de la información.			X		http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=1279
26	La institución cuenta con un acto administrativo para la adopción y actualización de los instrumentos anteriores y se publican en formato de hoja de calculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace transparencia y acceso a información publica así como en el portal de datos abiertos del estado colombiano.			X		http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=1241 http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=1539 Este link lleva es al plan anticorrupción de la institución.

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
27	Los instrumentos de gestión de la información están articulados con los lineamientos del programa de gestión documental.			X		
28	La institución ha establecido el criterio diferencial de accesibilidad a información publica.			X		
29	La institución genera un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:		X			http://www.colmayor.edu.co/archivos/analisis_consolidado_del_a_o_20_c07xu.doc
	1. El número de solicitudes recibidas.		X			toda la información se encuentra en el link del punto 29
	2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.			X		no se ha presentado casos correspondientes a solicitud de información externa
	3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.		X			toda la información se encuentra en el link del punto 29
	4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.		X			toda la información se encuentra en el link del punto 29
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES						
30	La Institución cuenta con su código de ética.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, punto VI descripción de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano pg. 46	X	X		Se encuentra en borrador. Soporte 3. codigo de etica y buen gobierno en borrador.
31	La institución cumple con los parámetros básicos para garantizar de manera efectiva la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.		X			https://docs.google.com/a/colmayor.edu.co/forms/d/1R_oscMzClEGEQZZsI1-OsdGTs2x6VTuoXihWbaeAJEI/viewform?formkey=dEsyZWJve mVycnVJdkRyNmXQUVRpanc6MQ
32	Se incluye en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos los servidores públicos relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.				X	talento humano

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
33	La institución tiene claramente definidos los canales a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición. Son divulgados con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.	ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 - 2015, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias pg. 37 a 41	X			http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=90
34	la entidad tiene en cuenta los siguientes aspectos para el tema de las peticiones:					
	• Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.		X			Isolución Ruta: Documentación/Listado Maestro de Documentos/Proceso/Nivel Estratégico/Direccionamiento Estratégico/ Gestión de Comunicaciones/ GC-PR-001 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
	• Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.			X		
	• Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.		X			En el consolidado el funcionario que atiende la solicitud revisa constantemente y envía correes de recordación para las fechas de vencimiento de la solicitudes que no han sido atendidas (subir consolidado)
	• Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.		X			Isolución Ruta: Documentación/Listado Maestro de Documentos/Proceso/Nivel Estratégico/Direccionamiento Estratégico/ Gestión de Comunicaciones/ GC-MA-004 MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
35	La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.		X			En el home de la web se encuentra el icono de atención al cliente http://www.colmayor.edu.co/load.php?name=Paginas&id=90

CRITERIOS
AUDITORÍA ESTRATEGIAS PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	CRITERIO	CITA NORMATIVA	CUMPLE			OBSERVACIÓN
			SI	NO	N/A	
36	La entidad registra la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas.		X			
37	Cuenta la entidad con una oficina de Control Disciplinario Interno.		X			Es la Oficina de secretaria General.

NOMBRE AUDITOR:

FIRMA:

Maypol Varela Rueda

NOMBRE LÍDER DEL PROCESO AUDITADO:

FIRMA:

Ana María Gacón S

NOMBRE DEL DIRECTOR OPERATIVO DE CONTROL INTERNO:

FIRMA:

[Firma]