



**PLAN DE MEJORAMIENTO - HALLAZGOS Y OBSERVACIONES DE AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO**

PROCESO:		Plan anticorrupción y de atención al ciudadano primer cuatrimestre										PLAN DE MEJORAMIENTO N°:	3.4
Radicado de la Auditoría	Fecha de la Auditoría	N° del hallazgo y/o observación	Descripción hallazgo y/o observación	Acción Mejoramiento	Plazo		Objetivo que se busca lograr	Fecha obtención de resultados	Responsables		Seguimiento		Evidencias
					Fecha de inicio	Fecha de terminación			Dependencia	Funcionario Responsable	Cumplimiento de la acción %	Efectividad %	
		1	<p>2. En lo inherente al componente de rendición de cuentas:</p> <p>La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia el día 29 de marzo de 2019, efectuó la rendición de cuentas correspondiente a los resultados de la gestión vigencia 2018, en el seguimiento realizado a este componente se evidenciaron algunas oportunidades de mejora que se relacionan en el Anexo No. 1.</p> <p>Las observaciones que se precisan en el Anexo No. 1, permiten determinar un incumplimiento a las actividades que se establecieron en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2019, que debieron ser ejecutadas en el primer cuatrimestre de 2019, por parte de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.</p> <p>Además, se incumple con lo que determina la "Guía Estrategias Para La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", versión 2, del 2015, proferida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.</p> <p>La guía determina:</p> <p>"Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía."</p> <p>Igualmente, en su título III Aspectos generales del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano señalan en el numeral 8 Publicación y monitoreo:</p> <p>"(...) A partir de esta fecha, cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes"</p>	<p>1. Actualizar el instructivo PI-IT-006 Informes de gestión y rendición de cuentas, teniendo en cuenta los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.</p> <p>2. Elaborar Manual de Rendición de Cuentas que incluya los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas.</p>	24/05/2019	31/10/2019	Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas.	31/10/2019	Planeación Institucional	Jorge Arturo Toro Lopera. Asesor de Rectoría			
		2	<p>3. Con relación al componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:</p> <p>En el seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno al plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2019, se identificaron oportunidades de mejora que se refieren en el Anexo No. 1.</p> <p>Las observaciones referenciadas en el Anexo No.1, permite determinar el incumplimiento con lo descrito en el plan anticorrupción y de atención al cuidado vigencia 2019, suscrito por la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.</p> <p>Dicha situación además permite establecer la materialización de un riesgo como el de incumplimiento, el cual podría derivar en investigaciones y/o sanciones por parte de los órganos de control, afectación de la imagen institucional y reprocesos entre otros.</p>	<p>Verificar la disponibilidad del sistema que permita la calificación del servicio: El proceso de Comunicaciones se encargará de realizar informe de consolas de satisfacción, el cual se cargará al ISOLUCION, la frecuencia será de acuerdo a la medición de los indicadores</p> <p>El canal de denuncias esta alojado en el servidor institucional, lo que garantiza su funcionamiento. El canal de denuncias tiene 2 opciones para colocar las denuncias, 1 identificándose y la otra opción es anónima. Para la opción de identificarse se entra como estudiante, empleado, graduado o docente o si la quiere colocar anónima se entra por la opción de otro, donde no le pide ningún tipo de identificación. Prueba realizada desde el proceso de Planeación. El canal de denuncias esta funcionando correctamente.</p>	30/06/2019	31/12/2019	Informe sobre la disponibilidad y funcionamiento de las consolas y funcionamiento del canal de denuncias.	Junio 30 de 2019.	Comunicaciones	Ana María Garzón			

2019301920

Mayo 21 de 2019

3	<p>4. En lo concerniente al componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información</p> <p>En el seguimiento realizado a este componente se identificaron oportunidades de mejora que se relacionan en el Anexo No. 1.</p> <p>Las observaciones identificadas permiten determinar el incumplimiento a lo descrito en el plan anticorrupción y de atención al cuidado, vigencia 2019, formulado por la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.</p> <p>Con lo anterior, se puede establecer que se materializó un riesgo como el de incumplimiento, lo que podría generar para la Institución afectación en la imagen, investigaciones y/o sanciones por parte de los órganos de control, reprocesos, sobrecostos, entre otros aspectos.</p>	<p>Desde el proceso de Comunicaciones se le esta recordando a los líderes de proceso que tengan pendientes contestar solicitudes de PQRSFD al vencimiento de las mismas y aquellas no tengan respuesta en los términos establecidos por Ley, serán reportadas a la Secretaría General, para que desde allí se tomen las medidas pertinentes acordes al procedimiento y normatividad nacional.</p>	Permanente	Permanente	Respuesta oportuna de PQRSFD	Permanente	Comunicaciones	Ana María Garzón	0		
4	<p>5. Promoción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en el proceso de rendición de cuentas</p> <p>La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, el día 29 de marzo de 2019, llevó a cabo el proceso de rendición de cuentas, en este ejercicio de rendición, no fue promocionado ni divulgado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, incumpliendo así con lo descrito en la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, del 2015, que indica: "promoción y divulgación: ...Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas."</p> <p>Lo anterior, dio origen a la materialización de un riesgo como el de incumplimiento, lo cual podría derivar en investigaciones y/o sanciones de parte de los órganos de control, afectación de la imagen institucional, entre otros aspectos.</p>	<p>Realizar promoción y divulgación del PAAC Institucional 2019, en la próxima jornada de Rendición de Cuentas, en la cual se expondrá la gestión en los últimos 2 periodos rectorales</p>	24/05/2019	31/12/2019	Promocionar y divulgar el Plan Anticorrupción de la Institución dentro de la estrategia de Rendición de Cuentas.	31/12/2019	Planeación Institucional	Jorge Arturo Toro Lopera. Asesor de Rectoría.	0		
5	<p>6. Análisis de contexto para formular el plan anticorrupción y de atención al ciudadano</p> <p>Si bien se observa un análisis de contexto por cada componente en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2019, en el mismo, no se identifican aspectos internos y externos, tal como lo determina el Manual operativo del sistema de gestión MIPG, v2, de agosto de 2018, proferido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación.</p> <p>2.1.1 Política planeación institucional</p> <p>"Adelantar un diagnóstico de capacidades y entornos."</p> <p>(...)</p> <p>"Es necesario que la entidad identifique sus capacidades para desarrollar su gestión y atender su propósito fundamental. Para ello, es útil:</p> <p>"- Revisar aspectos internos tales como el talento humano, procesos y procedimientos, estructura organizacional, cadena de servicio, recursos disponibles, cultura organizacional, entre otros."</p> <p>"- Revisar aspectos externos a la entidad, como su entorno político, ambiental, cultural, económico y fiscal, la percepción, propuestas y recomendaciones que tienen sus grupos de valor y ciudadanía en general, frente a bienes y servicios ofrecidos, sus resultados e impactos."</p> <p>"- Analizar el contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los riesgos y sus posibles causas, así como retos, tendencias y oportunidades de mejora e innovación en la gestión."</p> <p>Con lo anterior se materializa un riesgo como el de incumplimiento, lo cual podría afectar la operativización de los objetivos estratégicos de la Institución, situación que a vez podría derivar en la afectación de la imagen institucional, investigaciones, sanciones por parte de los órganos de control, pérdidas económicas, entre otras.</p>	<p>Realizar análisis de contexto en el cual se determinen los aspectos internos y externos de la Institución, que permitan la identificación de riesgos, retos, tendencias y oportunidades de mejora e innovación en la gestión.</p>	24/05/2019	30/08/2019	Dar cumplimiento a los lineamientos del Manual operativo del sistema de gestión en cuanto a la identificación de los aspectos internos y externos del análisis de contexto.	30/08/2019	Planeación Institucional	Jorge Arturo Toro Lopera. Asesor de Rectoría.	0		

<p><b>Observación No.1</b></p>	<p>1. Política administración de los riesgos</p> <p>Es importante se revise, ajuste, socialice e implemente una nueva política para la administración de los riesgos en la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, considerando los lineamientos establecidos por la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas", versión 4, de octubre de 2018.</p> <p>Lo anterior, a fin de evitar la materialización de riesgos como el de incumplimiento normativo, el que podría derivar para la Institución en investigaciones y/o sanciones por parte de los órganos de control, afectación de la imagen institucional, entre otros.</p>	<p>*Actualizar la Política para la administración de los riesgos de acuerdo con los lineamientos de la Guía Versión 4 Octubre de 2018.</p> <p>*Convocar a la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la validación.</p> <p>*Presentarla ante el Concejo Directivo para su aprobación</p> <p>*Socializar la Política para la administración de los riesgos aprobada, a todas las partes interesadas.</p>	<p>01/04/2019</p>	<p>31/07/2019</p>	<p>Establecer los lineamientos para la administración de los riesgos en la Institución</p>	<p>31/08/2019</p>	<p>Planeación Institucional</p>	<p>Asistente Planeación</p>	<p>50</p>		
<p><b>Observación No.2</b></p>	<p>2. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p> <p>En el componente 4, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, subcomponente estructura administrativa y direccionamiento estratégico, se estableció la actividad: "continuar con la disponibilidad del sistema que permita la calificación del servicio, con el fin de mantener el grado de satisfacción de los usuarios que visitan la institución".</p> <p>En verificación realizada se estableció que la Institución tiene dispuestas catorce (14) consolas en diferentes dependencias para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la Entidad.</p> <p>(ver cuadro)</p> <p>De acuerdo a lo anterior se concluye que solo el 57% de las consolas instaladas estaban funcionando adecuadamente cuando se llevó a cabo la verificación.</p> <p>Es pertinente se tomen las acciones necesarias por parte de la Institución para evitar la materialización de riesgos como el de incumplimiento normativo, que podrían derivar en investigaciones y/o sanciones por parte de los órganos de control, afectación de la imagen institucional, entre otros.</p>	<p>A partir de la fecha la Líder de Comunicaciones se compromete a seguimiento semanal a las consolas en los diferentes puntos donde están instaladas.</p>	<p>Permanente</p>	<p>Permanente</p>	<p>Funcionamiento consolas</p>	<p>Permanente</p>	<p>Comunicaciones</p>	<p>Ana María Garzón</p>	<p>50</p>		
<p><b>Observación No.3</b></p>	<p>3. Seguimiento Planes de mejoramiento</p> <p>Se evidencian deficiencias en la segunda línea de defensa en lo inherente a la responsabilidad con relación al monitoreo de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento suscritos como resultado de auditorías anteriores.</p> <p>Esta situación podría generar para la Institución la materialización de un riesgo como el de incumplimiento, el que, a su vez, podría derivar en la afectación de la imagen institucional, reprocesos, sobrecostos, entre otros.</p> <p>Ver anexo No. 2, acciones no ejecutadas.</p>	<p>Hacer seguimiento desde Planeación al cumplimiento de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento suscritos como resultado de auditoría anteriores.</p>	<p>01/06/2019</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>Cumplimiento acciones establecidas en el plan de mejoramiento</p>	<p>Permanente</p>	<p>Planeación Institucional</p>	<p>Luz Mary Ramírez Montoya</p>	<p>30</p>		
<p><b>Observación No.4</b></p>	<p>4. Evaluación actividades de control establecidas para el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano</p> <p>Una vez aplicada la metodología que establece la guía para la "Administración de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital y el diseño de controles en entidades públicas", versión 4, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en octubre de 2018, se tiene como resultado:</p> <p>(ver cuadro)</p> <p>Lo antes expuesto puede llevar a la Institución a la materialización de un riesgo como el de incumplimiento, dado que, al no contar con todas las características que debe tener una actividad de control, puede dar lugar a reprocesos, sobrecostos, desacierto en la toma de decisiones, entre otros aspectos.</p>	<p>Hacer seguimiento desde Planeación al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para el cumplimiento de las acciones propuestas.</p> <p>Nueva acción propuesta: Hacer seguimiento y dejar el registro a los puntos de control identificados como son: Ejecutar las actividades Plan Anticorrupción, Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción, Implementar acciones de mejora para el cumplimiento de las estrategias.</p>	<p>01/06/2019</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>Cumplimiento acciones establecidas en el plan de mejoramiento</p>	<p>Permanente</p>	<p>Planeación Institucional</p>	<p>Luz Mary Ramírez Montoya</p>	<p>30</p>		

Nombre del responsable:		Correo electrónico:		Teléfono y extensión:	
-------------------------	--	---------------------	--	-----------------------	--

**INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO**

**Radicado de la auditoría:** escriba la referencia (número de radicado) con que se envió a la Alta Dirección, este número es arrojado por el Document Web.

**Fecha de la Auditoría:** corresponde a la fecha en que se radico el informe definitivo de auditoría. El formato a utilizar corresponde a año-mes-día (aaaa-mm-dd; 4dígitos-2dígitos-2dígitos), separados por guion (-).

**Descripción del hallazgo y observación:** corresponde al hallazgo y la observación identificados en la auditoría realizada por la Oficina de Control Interno.

**Acción de Mejoramiento:** es la medida que propone adoptar el proceso o subproceso responsable con el fin de corregir algún desvío o variación del hallazgo o riesgos identificados y eliminar la causa que se haya presentado para que no vuelva a suceder.

**Plazo:** fecha de iniciación y de terminación que se requieren para alcanzar la ejecución de la acción.

**Objetivo que se Busca Lograr:** corresponde a la descripción del logro que se busca alcanzar con la realización de las acciones de mejoramiento. El objetivo que se defina debe estar en función de los efectos identificados en el hallazgo y debe ser medible.

**Fecha Obtención de Resultados:** indique la fecha a partir de la cual se estima se empezaran a obtener resultados de las acciones de mejoramiento propuestas. El formato a utilizar corresponde a año-mes-día (aaaa-mm-dd; 4dígitos-2dígitos-2dígitos), separados por guion (-).

**Responsables (Dependencia – Funcionario):** corresponde al nombre del proceso y/o subproceso y del nombre del responsable de implementar la acción de mejora.

#### SEGUIMIENTO

**Cumplimiento de la Acción:** corresponde al porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejoramiento. Se diligencia en el seguimiento al plan de mejoramiento realizado por la oficina de Control Interno.

**Efectividad:** corresponde al porcentaje de cumplimiento de los logros alcanzados con las acciones de mejoramiento realizadas, se mide en función del objetivo propuesto.

**Evidencias:** se lleva el seguimiento de la Oficina de Control Interno al plan de mejoramiento.

**Nombre del Responsable Correo Electrónico y Teléfono:** corresponde al nombre, correo electrónico y teléfono del funcionario responsable de actualizar el formato.