



UNIVERSIDAD **NACIONAL** DE COLOMBIA
OFICINA NACIONAL DE CONTROL INTERNO


**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
CORTE DICIEMBRE 31 DE 2013**

(Original firmado)

Elaboró: Alejandra Carrillo Tique

Revisó: Carlos Manuel Llano Alzate -Jefe

Bogotá, Enero de 2014


 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 2 de 11

PROCESO: Evaluación Independiente	SUBPROCESOS: 1-Evaluación al Sistema de Control Interno UN-SIMEGE 2-Auditorías de Evaluación Independiente
--	--

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
CORTE DICIEMBRE 31 DE 2013**

CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	4
4.	NORMATIVIDAD	4
5.	METODOLOGÍA.....	4
6.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	5
7.	DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA HACER EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
8.	CONCLUSIÓN	11

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 3 de 11

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA CORTE DICIEMBRE 31 DE 2013

1. ANTECEDENTES

De acuerdo con lo definido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*. Para ello, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señala una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Así mismo, el Artículo 76 de la Ley 1474/2011 indicó que *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”* y estableció que *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”* En este sentido, la Oficina Nacional de Control Interno de la Universidad Nacional de Colombia realiza semestralmente una evaluación al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias -SQRY de la Universidad en el Nivel Nacional y en todas sus Sedes.

El Decreto 2641 de 2012 en su Artículo 1, señaló como *metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”¹*, el cual está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial. Así mismo, el Artículo 4 designó la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en manos de la Oficina de Planeación.


Así mismo, mediante el Artículo 5 del Decreto 2641/2012 se definió que *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.”* Es así como el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* define dentro de los Aspectos Generales que: *“(…) Por su parte, el Jefe de control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visualización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

Por lo anterior, la Oficina Nacional de Control Interno – ONCI de la Universidad Nacional de Colombia, incluye en su Plan de actividades la realización del seguimiento de acuerdo con lo dispuesto normativamente.

2. OBJETIVO

Verificar y evaluar la elaboración, visualización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y lo dispuesto en el documento *Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de*

¹ Según los considerandos del Decreto 2641/2012: *“la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.”*

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 4 de 11

Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República, con el fin de identificar la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción.

3. ALCANCE

La presente evaluación se enfoca en la verificación y seguimiento a realizar por la Oficina Nacional de Control Interno según lo dispuesto en el Artículo 5 del Decreto 2641/2012.

4. NORMATIVIDAD


Para el desarrollo de la presente evaluación se consultarán entre otras las siguientes normas:

- Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”*
- Decreto 13 del 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*
- Decreto 4632 del 09 de Diciembre 09 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, *“Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.”*
- Ley 1474 de Julio 12 de 2011 del Congreso de Colombia, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”*
- Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación. *“Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.*
- Ley 962 del 8 de julio de 2005 del Congreso de Colombia, *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”*
- Constitución Política de Colombia

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente evaluación se llevan a cabo las siguientes actividades:

- i. Revisión y análisis preliminar de la documentación (Normatividad).
- ii. Solicitud, revisión y análisis de la información requerida y entrevistas con personal de la Dirección Nacional de Planeación y Estadística y las demás que sean requeridas.
- iii. Definición de la Metodología para hacer evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Nacional de Colombia.
- iv. Elaboración del informe preliminar y remisión a las áreas pertinentes; ajuste del informe con las observaciones recibidas y envío de la versión final a la Rectoría, la Dirección Nacional de Planeación y Estadística, y a otras instancias correspondientes según sea el caso.
- v. Suscripción de compromisos de mejoramiento por parte de las áreas evaluadas.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 5 de 11

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

La ONCI verificó el cumplimiento por parte de la Universidad, de la normatividad dispuesta en la Ley 1474 de 2011, en cuanto al *Plan Anticorrupción y de Atención al Cliente*, dispuesto en el Artículo 73².

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo.

En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.”

Al respecto, en el año 2013 la Universidad Nacional de Colombia inició la construcción del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Según Decreto 2641 de 2012*, denominado **“POR LA PROBIDAD Y LA TRANSPARENCIA” UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**.

En este sentido, en el año 2013 la Dirección Nacional de Planeación y Estadística elaboró y socializó los siguientes documentos:


- 1) “Borrador del Plan Anticorrupción por la Probidad y la Transparencia de la Universidad Nacional de Colombia”, publicado en el sitio web <http://www.onp.unal.edu.co/>, el cual fue revisado por la Vicerrectoría General³.
- 2) Plan de Actividades para 2013 “Por la Probidad y la Transparencia de la Universidad Nacional de Colombia –Vigencia 2013”, el cual incluye las actividades a realizar por cada uno de los cuatro componentes definidos en la metodología propuesta por el DAFP. Según lo informado por la DNPE, el plan se encuentra orientado a la definición de mecanismos y metodologías para que en 2014 se pueda tener claridad de cómo desarrollar cada componente del Plan Anticorrupción⁴.
- 3) Borrador inicial de la “Matriz de riesgos de corrupción”, en el cual se identificaron los riesgos sobre la base de información secundaria.

Dado que la metodología descrita en la *Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Cliente* de la Presidencia de la República, indica que el plan debe contener cuatro (4) componentes, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad, a continuación se muestran los resultados de la verificación y evaluación de su elaboración, su visualización, así como el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizado por las instancias correspondientes, para este caso, la Vicerrectoría General, la Dirección Nacional de Planeación y Estadística -DNPE, y las áreas involucradas en cada componente.

² Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

³ Según lo indicado en el oficio VRG-679 del 27 de noviembre de 2013.

⁴ Ibid.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 6 de 11

A continuación se muestran las observaciones evidenciadas por la ONCI respecto a los cuatro componentes, tomando como base los documentos conocidos por la ONCI y los publicados en la página web de la Universidad.

a) Componente No. 1: Mapa de riesgos

Mediante comunicación de la DNPE de fecha 31 de julio de 2013, la ONCI conoció el borrador de la Matriz de Riesgos de la Universidad, elaborado por la Dirección Nacional de Planeación y Estadística con la participación de los Vicerrectores nacionales y de cada una de las sedes de la Universidad Nacional en Junio de 2013⁵. A partir del análisis y valoración realizada, se seleccionaron 13 macroprocesos de los cuales se priorizaron 22 procesos para ser objeto de mejoramiento. Es así como en la Matriz desarrollada se propusieron 51 riesgos relacionados con corrupción.

No obstante, se elaboró la Matriz de Riesgos, ésta no contó con el análisis del riesgo, la valoración del riesgo, la política de administración del riesgo y la estrategia de seguimiento de los riesgos. Así mismo, esta matriz no fue socializada en la página web de la Universidad⁶.

Posteriormente, de acuerdo con el cronograma de trabajo para la elaboración del Plan Antitrámites de la Universidad Nacional de Colombia dispuesto en la página web de la DNPE⁷, se planteó a noviembre 30 de 2013, establecer una estrategia para la construcción de la Matriz de Riesgo de corrupción del plan para la vigencia 2014 a publicar el 31 de enero de 2014.

Es así como a partir de reuniones realizadas entre la DNPE y el equipo técnico de calidad del Nivel Nacional se identificaron cinco (5) riesgos de corrupción generales, los cuales se muestran a continuación:


Riesgo	Descripción
1. Incumplimiento de requisitos legales para el desarrollo de procesos administrativos, académicos	Celebración de contratos, admisiones, puntajes, nombramiento de funcionarios, emisión de fallos, dilación de procesos, interventoría de contratos, apropiación de recursos, suscripción de convenios, incumplimiento funciones administrativas, operativas y docentes, legalización de hechos cumplidos, autorización de pagos sin cumplir requisitos
2. Inadecuado seguimiento y control a la ejecución y uso de los recursos	Uso para una destinación diferente, Interventoría de contratos, débil cultura de autocontrol, Talento Humano, infraestructura, financieros, recursos para proyectos ya ejecutados, vulnerar la seguridad de la información, pérdida de objetividad en la evaluación independiente, no tramitar solicitudes del sistema SQRS o buen trámite
3. Planeación condicionada a favor de intereses particulares	Celebración de contratos, formulación proyectos, tareas y actividades, elaboración de presupuesto, construcción de informes, definición de funciones, selección no objetiva de proveedores y contratistas, solicitud de viáticos con doble fuente de financiación, suscripción de convenios, ampliación de plazo de ODS, sobrevaloración de honorarios
4. Extralimitación de funciones y derechos de la comunidad universitaria	Exceso de poder, concentración de autoridad, abuso de autoridad, alteración de las actividades académicas y administrativas, desigualdad en evaluaciones, Omitir conceptos jurídicos y técnicos oficiales
5. Uso indebido de la información	Ocultar información, información falsa, manipulación de la información, omitir información, atentar contra la confidencialidad, plagio, propiedad intelectual, derechos de autor, impedir o limitar la disponibilidad de los sistemas de información

Cuadro elaborado por Dirección Nacional de Planeación y Estadística – Diciembre 2013.

⁵ Borrador Plan Proceso priorizados para mejoramiento.

⁶ <http://www.onp.unal.edu.co/>

⁷ Ibid.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 7 de 11

Observación: No obstante la Universidad Nacional de Colombia cuenta con la definición de cinco riesgos de corrupción generales, priorizados de acuerdo con un ejercicio de valoración, a Diciembre 2013 no se encontró definida la Matriz de Riesgos que incluya la caracterización de los riesgos, mapa de riesgos y plan de tratamiento. Así mismo, no se encuentra socializado un documento que incluya los riesgos priorizados.

Recomendación: Se recomienda a la Dirección Nacional de Planeación y Estadística elaborar la Matriz de Riesgos de Corrupción y definir la política de administración y de seguimiento, según se encuentra especificado en la Metodología del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, para su posterior publicación a 31 de enero de 2014.

b) Componente No. 2: Estrategia Antitrámites


De acuerdo con el cronograma de trabajo para la elaboración del Plan Antitrámites de la Universidad Nacional de Colombia, se planteó a diciembre 15 de 2013 la formulación de la metodología para la simplificación, estandarización y racionalización de los trámites de acuerdo con los lineamientos establecidos en el proyecto “Consolidación del Sistema Integrado de Calidad a través del Fortalecimiento de la Gestión por procesos y la Mejora Continua”, a cargo de la Vicerrectoría General. Este proyecto fue considerado en el Plan Global de Desarrollo 2013-2015 (proyecto de Inversión BPUN 1614), como soporte de la Gestión de Calidad Institucional.

Respecto al proyecto, mediante oficio VRG-679 del 27 de noviembre de 2013, en relación con el Sistema de Gestión de Calidad de la UN para el 2013-2015, la Vicerrectoría General indicó que “(...) previamente al inicio de actividades enfocadas a la reorientación del Sistema de Gestión de Calidad UN, desde la Vicerrectoría General se identificó la necesidad de depurar el estado en que se encuentran los componentes básicos del mismo (gestión documental, gestión del mejoramiento, gestión del riesgo, desempeño de los procesos y medición de la satisfacción de los usuarios), considerando que desde el cierre del proyecto SIMEGE III Etapa el 30 de noviembre de 2012, la mayoría de procesos disminuyeron la intensidad de la gestión de dichos componentes. De esta manera, se emitió el oficio VRG-529 del 15 de octubre de 2013 que define el Plan de Trabajo y la Ruta Crítica de actividades a desarrollar por los procesos en lo que resta de 2013, de tal manera que al finalizar el 2013 todos los temas se encuentren al día para así comenzar la aplicación de la metodología de reorientación del Sistema de Gestión de Calidad.”

De acuerdo con el Plan de Trabajo de Calidad Octubre 2013-Enero 2014 de la Vicerrectoría General, en junio de 2013 fueron seleccionados por la Alta Dirección 22 procesos críticos a partir de los criterios de prioridad, impacto, simplificación y/o estandarización, demoras en la prestación del servicio, complejidad del proceso, automatización, y población beneficiada. Así mismo, indica que la caracterización de dichos procesos va a ser actualizada, principalmente en lo que se refiere al objeto, alcance, etapas, normograma y requerimientos de la NTCGP1000:2009 y que por Sede y Nivel Nacional se va a realizar el inventario de procedimientos asociados al proceso correspondiente, identificando el porcentaje a alcanzar de simplificación y estandarización para el año 2014.

Observación: Aunque se ha dado inicio al proyecto con el cual se pretende reorganizar el Sistema de Calidad en la Universidad y se seleccionaron los procesos a ser objeto de mejora, simplificación y estandarización, no se observó un documento en el cual se identifiquen los trámites que van a ser objeto de simplificación y optimización.

Recomendación: Se recomienda a la Dirección Nacional de Planeación y Estadística como responsable de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizar el seguimiento a las acciones definidas por la Vicerrectoría General, con el fin que se consolide la estrategia antitrámites para el año 2014, según se encuentra especificado en la Metodología del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, para su posterior publicación a 31 de enero de 2014.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 8 de 11

c) Componente No. 3: Rendición de cuentas

El proceso de rendición de cuentas en la Universidad Nacional de Colombia se encuentra reglamentado en el Acuerdo del CSU 89/2013, la Resolución de Rectoría 333/2013 y el procedimiento Jornada institucional de rendición pública de cuentas U-PR-014.002.008 Versión 0.0. Con lo anterior, el ejercicio de rendición de cuentas en la Universidad Nacional se ha desarrollado con el establecimiento de la jornada de rendición de cuentas, la definición de un procedimiento y una guía con los lineamientos para su preparación, y al uso de diferentes recursos y herramientas para llegar a la comunidad universitaria en todas sus sedes, las organizaciones, grupos de interés y ciudadanía en general, presente en las diferentes áreas de influencia de la misma.

Sin embargo, se evidenció que se trata de un proceso aún en construcción que requiere evolucionar a niveles superiores en los que se fortalezca la comunicación en doble vía con los diferentes actores relevantes en la gestión universitaria, para lo que se requiere realizar acciones en el corto y mediano plazo, que contribuyan a hacer de la rendición de cuentas un ejercicio permanente y participativo en todos los niveles de la administración de la institución.

Teniendo en cuenta lo estipulado en el Literal i del Artículo 12 de la Ley 87 de 1993⁸, la ONCI definió una metodología para la evaluación anual del ejercicio de rendición de cuentas realizado por la universidad, con base en los criterios sugeridos en el documento de DAFP, ESAP & CGR (2009, págs. 35-37) y adaptados a las condiciones propias de la UN.

Por lo anterior, dado que el Componente No. 3 relacionado con la Rendición de Cuentas es objeto de evaluación y seguimiento específico por parte de la ONCI, el seguimiento al Plan Anticorrupción no incluirá el seguimiento al proceso de rendición de cuentas.

d) Componente No. 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano


De acuerdo con lo indicado por la DNPE, entre los mecanismos tendientes a mejorar la atención al ciudadano se encuentran:

- La Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo establecerá lineamientos para que cada una de las sedes incluyan en su Plan de Capacitaciones, un componente referente a la Atención al Ciudadano.
- La Secretaría de Sede evaluará la pertinencia de la unificación del Sistema PQRS, de acuerdo con los lineamientos que establece el programa de Gobierno en Línea.

En cuanto a los lineamientos sobre las capacitaciones referentes a Atención al Ciudadano, de acuerdo con el oficio DNTH 1342 del 25 de noviembre de 2013, la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo indicó que se han venido determinando los cursos de capacitaciones que apunten al desarrollo de las competencias de los funcionarios administrativos y estableció posibles eventos de capacitaciones para el trienio 2013-2015, entre los cuales se encuentra "Atención al Usuario" y "Actitud de Servicio". Sin embargo, a noviembre 2013 el Plan de capacitaciones del trienio 2013-2015 no se encontraba aprobado.

Respecto al seguimiento al SQRS, de acuerdo con lo indicado en el Art. 76 de la Ley 1474/2011, la ONCI realiza de manera sistemática una *evaluación al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias SQRYs* de la Universidad en el Nivel Nacional y en todas sus Sedes, con el fin de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y elabora un informe semestral el cual es remitido a la Rectoría y las Secretarías de Sede. Por lo anterior,

⁸ "i) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	MACROPROCESO: EVALUACIÓN, MEDICIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO	CÓDIGO: U-FT-14.001.003
		VERSIÓN: 4.0
	FORMATO: INFORME	Página 9 de 11

dado que el Componente No. 4 relacionado con el Sistema de Quejas y Reclamos es objeto de evaluación y seguimiento específico por parte de la ONCI, el seguimiento al Plan Anticorrupción no incluirá el seguimiento a este sistema.

Cabe indicar que en el último informe presentado a la Rectoría (Octubre 2013), la ONCI reiteró sobre algunos aspectos sobre los cuales la Universidad en su conjunto tenía pendiente avanzar y que se resumieron en: i) Puesta en marcha de la Oficina de Atención al Ciudadano; ii) Revisión de Procedimientos y normas que regulan el funcionamiento del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad; iii) Coordinación con la DNTIC y UN-SIMEGE para la implementación de los Numerales 7.3 y 8.2 de la norma NTC GP 1000:2009 y iv) Accesibilidad al vínculo del SQRYS en las páginas *web* de la Universidad.

Además, el informe presentado por la ONCI concluyó que *“se evidencian bajos niveles de avance en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad, lo que puede obedecer en cierta forma a la existencia de falencias estructurales asociadas a disponibilidad presupuestal (...). En este sentido se tiene que de cuatro (4) grandes compromisos asumidos por la Secretaría General, solamente uno (1) tiene cumplimiento parcial y tres (3) no se cumplieron. (...)*

La ONCI reitera sobre la debilidad de no disponer de procedimientos estandarizados para la Universidad en su conjunto, que permitan administrar el SQRYS de manera homogénea. Esta debilidad es aún mayor en cuanto no se ha avanzado de manera significativa en la propuesta y adopción de la normatividad que permita articular y actualizar las normas internas con las externas tales como la Ley 1474 de 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción), en la cual se incluye la “Estrategia de Lucha contra la Corrupción”. Sobre este particular, es fundamental agendar al más alto nivel de la Universidad un compromiso institucional que permita en un plazo de tiempo razonable disponer de estas herramientas institucionales.”.

En cuanto a la medición de la satisfacción de usuarios, la Universidad trabajó con la metodología del Mejoramiento Efectivo del Servicio según la cual, los procesos en todos los niveles (Nacional, Sede y Facultad), prioritariamente los misionales y los de apoyo de cara al usuario como Bienestar, Gestión de Laboratorios y Gestión de Recursos y Servicios Bibliotecarios, diseñaron una encuesta para ser aplicada a los usuarios de sus servicios con el fin de calificar atributos específicos del mismo⁹.

Según la Ruta Crítica de Calidad UN, se definieron las siguientes actividades a enero de 2014: Realizar el análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio aplicada en el 2012 y 2013; Identificar las posibles fallas y su tratamiento según el procedimiento obligatorio; Solución y cierre de las solicitudes realizadas por usuarios a través de Buen Trámite y del Sistema de Quejas y Reclamos; y Realizar el reporte de seguimiento a la medición de la satisfacción de usuarios.

Observación: Aunque la Universidad ha planteado acciones tendientes a mejorar la atención al ciudadano como las descritas previamente, se observó que éstas no han sido materializadas y presentan niveles de avance bajo.

Recomendación: Se recomienda a la Dirección Nacional de Planeación y Estadística como responsable de la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizar el seguimiento a las acciones definidas por la Vicerrectoría General y la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, con el fin que se realicen las gestiones necesarias para el desarrollo de las actividades planteadas y las definidas en la Metodología del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

⁹ Anexo 3 Oficio VRG 529 del 15 de octubre de 2013.



7. DEFINICIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA HACER EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La ONCI verificará la elaboración, visibilización, el seguimiento y control a las acciones contempladas en la herramienta *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, teniendo en cuenta que las acciones adelantadas por la Universidad, deberán ser publicadas en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, a cargo de la Dirección Nacional de Planeación y Estadística como responsable de la consolidación del Plan, según lo definido en el Art. 4 del Decreto 2641 de 2012.

En la siguiente tabla se muestran los factores establecidos en la estrategia definida por la Presidencia de la República, incluyendo las preguntas que dan cuenta del avance de cada uno de los factores considerados:

COMPONENTE	FACTOR	PREGUNTAS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO
COMPONENTE 1º: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	a) Identificación de riesgos de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se identificaron los riesgos. ▪ Número de riesgos de Direccionamiento estratégico, Financieros, De Contratación, de información y documentación, de investigación y sanción, de actividades regulatorias, de trámites y/o servicios internos y externos, De reconocimiento de un derecho. ▪ Se identificaron las causas de los riesgos.
	b) Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó el análisis del riesgo (probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción)?
	c) Valoración del riesgo de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó la valoración del riesgo empleando el cuadro: Valorización del riesgo de corrupción? ▪ Los controles (preventivos y correctivos) son acordes para combatir y eliminar sus causas?
	d) Política de administración de riesgos de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se definió la política de administración de riesgos de corrupción. ▪ La política de administración de riesgos de corrupción contempla los objetivos que se esperan lograr? ▪ La política de administración de riesgos de corrupción contempla las estrategias para establecer cómo se van a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo? ▪ La política de administración de riesgos de corrupción contempla los riesgos que se van a controlar? ▪ La política de administración de riesgos de corrupción contempla las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, responsables y el talento humano requerido? ▪ La política de administración de riesgos de corrupción contempla el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas?
	e) Mapa de riesgos de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cuenta con la Matriz de Riesgos de Corrupción?
	f) Seguimiento de los riesgos de corrupción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó el seguimiento del mapa de riesgo con corte al 30 de abril? ▪ Se realizó el seguimiento del mapa de riesgo con corte al 31 de agosto? ▪ Se realizó el seguimiento del mapa de riesgo con corte al 31 de diciembre?
COMPONENTE 2º: Estrategia Antitrámites	General	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se definió la estrategia antitrámites?
	a) Fase 1: Identificación de trámites	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se identificaron los procedimientos administrativos y trámites? ▪ Los procedimientos identificados se ubican dentro de los procesos misionales? ▪ Los procedimientos se encuentran registrados en el sistema Único de Información de Trámites SUIT? (Ley 962 de 2005).



COMPONENTE	FACTOR	PREGUNTAS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO
	b) Fase 2: Priorización de trámites a intervenir	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se realizó el análisis normativo del trámite? ▪ Se identificaron los trámites a priorizar? ▪ Se elaboró el Cronograma de Actividades?
	c) Fase 3: Racionalización de trámites	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cuenta con un análisis de las estrategias de racionalización de los trámites? ▪ Se cumplió con el cronograma de actividades propuesto?
	d) Fase 4: Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se han identificado las instancias con las cuales se requiere de interoperabilidad? ▪ Se cuenta con mecanismos de interoperabilidad? ▪ Se han adelantado acciones tendientes al desarrollo del programa de Gobierno en Línea?
COMPONENTE 4º: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	General	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Como parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se han definido los mecanismos para la atención al ciudadano? ▪ El plan institucional de la Universidad cuenta con una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano?
	a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Universidad cuenta con un portafolio de servicios al ciudadano publicado? ▪ Se cuenta con procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias? ▪ La Oficina Nacional de Control Interno elaboró el informe semestral del Sistema de Quejas y Reclamos? ▪ Se cuenta y desarrolla una metodología de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que se prestan? ▪ Se cuenta con mecanismos para identificar las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos? ▪ Si la anterior respuesta es positiva, se analizan la información recibida por los ciudadanos? ▪ Se cuenta con la publicación de la siguiente información: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, tiempos de entrega de cada trámite y servicio, Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios y puntos de atención, Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo? ▪ La Universidad cuenta con los procedimientos, espacios físicos y facilidades estructurales para atender a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores?
	b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existen programas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos para el desarrollo de las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano? (Solicitar programa, invitados y asistencia)
	c) Fortalecimiento de los canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Con cuáles canales de participación ciudadana cuenta la Universidad? ▪ Existen protocolos de atención al ciudadano?

8. CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, durante el año 2013 la Universidad Nacional de Colombia adelantó acciones tendientes a avanzar en cada uno de los componentes indicados en la estrategia definida por la Presidencia de la República. Sin embargo, no se observó un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consolidado como modelo de gestión integrado. Por lo cual es importante que la Dirección Nacional de Planeación y Estadística como instancia responsable, publique la versión definitiva del Plan a 31 de enero de 2014 en concordancia con lo establecido en el Decreto 2641 de 2012.