

2021-2 Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PA-AC - 2021

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS - SEGUNDO CUATRIMESTRE - 2021

OFICINA
ASESORA DE
CONTROL
INTERNO DE
GESTIÓN



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

OBJETIVO

Determinar el estado de las actividades programadas con las respectivas metas o productos dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 de agosto de 2021.

MARCO NORMATIVO

- **Leyes:**
 - 1474 de 2011 "Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
 - 1712 de 2014 " Transparencia y de Acceso a la Información Pública"
 - 1757 de 2015 "La estrategia de rendición de cuentas parte del PA-AC"
- **Decretos:**
 - 2641 de 2012
 - 1083 de 2015 Único Reglamentario del Sector de Función Pública
 - 124 de 2016 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
 - 648 de 2017 Gestión de riesgos como parte integral del Sistema Institucional de Control Interno
- **Guía:** "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 – 2015"
- **Resolución Rectoral** 0073 de 2021 "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos Institucional en la Universidad de los Llanos para el año 2021"

METODOLOGÍA

- Revisión y análisis de las actividades con sus respectivas metas o productos planteadas con fecha límite de cumplimiento a 31 de agosto de 2021 teniendo en cuenta la Resolución Rectoral 0073 2021 y la normatividad legal vigente.
- Verificación en el sistema Drive y muestra aleatoria de las evidencias que soporten el cumplimiento de las actividades establecidas en el PA-AC 2021
- Determinar el nivel de cumplimiento del PA-AC 2021, medido en términos cuantitativos.

Nota: *Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el Covid-19, el seguimiento se realizó utilizando las herramientas virtuales necesarias y en comunicación con las dependencias responsables del cumplimiento de las actividades contempladas en el PA-AC 2021*





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

CONTENIDO

ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021

La Universidad de los Llanos mediante Resolución Rectoral 0073 de 2021 aprobó el PA-AC para la vigencia 2021, así mismo se debe indicar que para el periodo 2021 se establecieron sesenta y tres (63) actividades de acuerdo a los 6 componentes que integran el PA-AC, sin embargo, durante el segundo cuatrimestre se realizaron modificaciones al segundo componente "Racionalización de Trámites" por recomendación de la Dirección Administrativa de la Función Pública (DAFP), quedando nueve (9) actividades para cumplimiento, por lo tanto el PA-AC 2021 a partir del segundo cuatrimestre queda establecido con Sesenta (60) actividades:

COMPONENTES	ACTIVIDADES
Gestión del Riesgo	11
Racionalización de Trámites	9
Rendición de Cuentas	11
Servicio al Ciudadano	13
Transparencia y Acceso a la Información	12
Iniciativas Adicionales	4
TOTAL	60

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS CON FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO A 31 DE AGOSTO DE 2021

Teniendo en cuenta el monitoreo para el periodo 2021, se realizó el seguimiento a las actividades que presentaron avance en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano por cada uno de los responsables, para la identificación de la información en el siguiente informe, se relaciona a continuación la tabla de convenciones por la cual la Oficina de Control Interno identificó por cada una de las actividades y el análisis de cada uno de los componentes:

TABLA DE CONVENCIONES	
EJECUTADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA AL 100%
PROCESO	ACTIVIDAD CON AVANCE PARCIAL
SIN AVANCE	ACTIVIDAD SIN AVANCE EN EL PERIODO PROGRAMADO
ACTIVIDAD PARA PROXIMO CORTE	ACTIVIDADES QUE SE CUMPLEN EN CORTES POSTERIORES
CUMPLIDA EN CORTE ANTERIOR	ACTIVIDADES CUMPLIDAS EN CORTES ANTERIORES





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

Valoración de la Eficacia del Monitoreo

La Eficacia del monitoreo se mide teniendo en cuenta el siguiente cuadro de valoración:

RANGO	PUNTOS
0 - 20%	0
21 - 40%	1
41 - 60%	2
61 - 80%	3
81 - 90%	4
> 91%	5

El rango es el grado porcentual de cumplimiento de las actividades que tuvieron avance, cada rango se relaciona con una puntuación que mide el nivel de la **Eficacia** en que se encuentra cada componente y el monitoreo del PA-AC en general, siendo Cero (0) la puntuación más baja y Cinco (5) la puntuación más alta.

1. Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción

PAAC - 2021				DILIGENCIA: Líder del Componente Avances corte 31 de agosto			DILIGENCIA: Control Interno			
Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha	Actividad realizada	Medio de Verificación	Observaciones	Seguimiento	% de avance	Observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción										
Líder del componente: Oficina de Planeación										
Implementación de la política de gestión del riesgo	Mapa de riesgos institucional 2021	Oficina de Planeación Control Interno de gestión	31 de Enero 2021					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
2.1. Identificar, valorar y establecer medidas de tratamiento para posibles riesgos de gestión y corrupción en todos los procesos desde una visión estratégica, conforme a la metodología vigente.	Mapa de Riesgos por proceso 2021.	Líderes de los 17 Procesos	Noviembre de 2020 a Diciembre de 2020 (teniendo en cuenta que esta actividad se realiza de manera anticipada)					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
2.2. Identificar, valorar y establecer medidas de tratamiento para riesgos de Seguridad Digital.	Riesgos de Seguridad Digital identificados y gestionados.	Líder del proceso Gestión de TIC	Noviembre de 2020 a Diciembre de 2020 (teniendo en cuenta que esta actividad se realiza de manera anticipada)					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
2.3. Consolidar las herramientas de gestión de los diferentes riesgos, en único enlace que facilite el acceso a los usuarios	Riesgos de SST identificados y gestionados.	Líder proceso de Gestión de SST	Enero a Abril de 2021					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
2.4. Diseñar una herramienta tecnológica para la identificación, análisis y monitoreo de los riesgos ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Riesgos de Seguridad de la Información, acorde a los requerimientos normativos específicos para cada caso.	Herramienta formulada y parametrizada	Oficina de Planeación - Sistema de Aseguramiento de la Calidad	Enero a Abril de 2021	Julio-Agosto	Se hicieron reuniones para el diseño de herramientas y se proyectaron para el cumplimiento de la Meta.	https://www.unillanos.edu.co/boletines/boletin-55-publicado-haciendo-referencia-a-la-politica-de-gestion-del-riesgo-en-unillanos		Ejecutada	100%	Se evidencia herramienta mediante materiales, correspondientes a las sedes de la institución
3.1. Socialización de Documentos asociados con la Gestión de Riesgos	Documentos publicados a través de página web y boletines	Oficina de Planeación / Comunicaciones	Marzo de 2021	agosto 2021	Se socializó en el boletín institucional del Unillanos, los documentos de gestión del riesgo, donde se informa a la comunidad el acceso superior el acceso a las herramientas como establece la normatividad	https://www.unillanos.edu.co/boletines/boletin-55-publicado-haciendo-referencia-a-la-politica-de-gestion-del-riesgo-en-unillanos	Actividad que se está pendiente el corte anterior, está en su totalidad	Ejecutada	100,00%	Se evidencia Boletín 55 publicado haciendo referencia "Conoce la política de gestión del riesgo en Unillanos"
3.2. capacitaciones en Gestión del Riesgo a los procesos 2021.	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción ejecutado.	Oficina de Planeación / Oficina de TI, H4.	Julio a Agosto 2021	agosto 2021	Actividad pendiente para el siguiente corte, puesto que no se han materializado riesgos de corrupción en este corte. Se limitó a cabo en el proceso de identificación de los nuevos riesgos.			Sin Avance	0,00%	Pendiente las capacitaciones hasta que se identifiquen nuevos riesgos. Nota: La actividad relaciona que es capacitación en general de los riesgos del la vigencia, no específica que es para nuevos riesgos
3.3. Invitar a la comunidad universitaria, actores internos y externos a través de la página web a participar y realizar sugerencias, observaciones al Mapa de Riesgos institucional 2021	Noticia en página web - Boletín informativo	Oficina de Planeación	Diciembre de 2020 a Enero de 2021 (teniendo en cuenta que esta actividad se realiza de manera anticipada)					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
	Instatación a los correos institucionales	Oficina de Planeación	Diciembre de 2020 a Enero de 2021 (teniendo en cuenta que esta actividad se realiza de manera anticipada)					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
3.4. Recibir observaciones y si es necesario realizar ajustes al Mapa de Riesgos Institucional	Revisar observaciones y ajustar si es el caso	Líderes de proceso y Oficina de Planeación	Enero de 2021					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
4.1. Monitorear y revisar Mapa de Riesgos institucional. Si es el caso solicitar ajuste debidamente justificado	Primer monitoreo		30 de abril					Ejecutada	100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
	Segundo monitoreo	Líderes de Proceso / Oficina de Planeación	30 de Agosto		Se realizó oportunamente el monitoreo a la matriz de riesgos institucional con corte a agosto	https://www.unillanos.edu.co/boletines/boletin-55-publicado-haciendo-referencia-a-la-politica-de-gestion-del-riesgo-en-unillanos		Ejecutada	100%	Se recomienda identificar la Matriz de riesgos con el año de vigencia
	Tercer monitoreo		10 de Diciembre (de conformidad con el procedimiento, la fecha límite para esta actividad es el 30 de diciembre, sin embargo, debido a la contingencia por vacaciones de fin de año, el último reporte se adelantó)							Sub-actividad para ejecutar en próximo corte
5.1. Realizar seguimiento y evaluación a las actividades programadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Primer Informe publicado	Asesor de Control Interno	15 de Mayo 2021	30/8/2021	Se realizó seguimiento y se elabora informe respectivo	https://www.unillanos.edu.co/boletines/boletin-55-publicado-haciendo-referencia-a-la-politica-de-gestion-del-riesgo-en-unillanos		Ejecutada	100%	Actividad realizada en los tiempos establecidos
	Segundo Informe publicado		15 de Septiembre 2021	30-8-2021				Proceso	0%	El seguimiento está en proceso
	Tercer Informe publicado		Enero de 2022 (diene vigencia 2021)							Sub-actividad para ejecutar en próximo corte





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

En el Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción hay identificadas 11 actividades dentro del PA-AC, de las cuales dos (2) actividades se ejecutaron al 100% en el segundo cuatrimestre; una (1) actividad se encuentra sin avance, relacionada con la realización de capacitaciones y se encuentra pospuesta para el mes de septiembre de 2021; de otra parte, se evidenció que dos actividades se encuentran divididas en sub-actividades de las cuales la **"4.1. Monitorear y revisar Mapa de Riesgos institucional. Si es el caso solicitar ajuste debidamente justificado"** para el primer y segundo corte las sub-actividades fueron ejecutadas al 100%, y la tercera sub-actividad está para seguimiento y cumplimiento en el próximo corte; la otra actividad **"5.1. Realizar seguimiento y evaluación a las actividades programadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción"**, dividida en tres sub-actividades que hacen referencia a la publicación de informes de seguimiento a la evaluación de la Matriz de Mapa de Riesgos de las cuales la del primer cuatrimestre fue ejecutada al 100%, la segunda sub-actividad se realiza para el mes de septiembre de 2021 y la otra se encuentra para cumplimiento en el tercer cuatrimestre.

Por otro lado, se evidenció que seis (6) actividades se cumplieron al 100% en el cuatrimestre anterior.

	%	Rango	Puntos
Resultado de la Eficacia:	90%	81 - 90%	4

2. Componente de Racionalización de Tramites

El Componente de Racionalización de Tramites contiene nueve (9) actividades desde el segundo cuatrimestre 2021, de las cuales siete (7) actividades se ejecutaron al 100% y dos (2) se encuentran para cumplimiento en el próximo corte.

Se debe tener en cuenta que este componente en el presente corte se realizó ajustes o modificaciones por recomendación de la Dirección Administrativa de la Función Pública (DAFP) según reunión realizada en el mes de marzo 2021 con la Oficina de Planeación.

	%	Rango	Puntos
Resultado de la Eficacia:	100%	> 91%	5





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

PAAC - 2021				DILIGENCIA: Líder del Componente Avances corte 31 de agosto				DILIGENCIA: Control Interno		
Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha	Actividad realizada	Medio de Verificación	Observaciones	Seguimiento	% de avance	Observaciones
Componente 2: Racionalización de Trámites Líder del componente: Oficina de Planeación										
1.1. Socializar y sensibilizar sobre la política de racionalización de trámites y su aplicación en la Universidad para la vigencia 2021.	Socialización Acta de reunión	Grupo Institucional Racionalización de trámites	junio 2021	29/06/2021	Se realizó la reunión de socialización y sensibilización sobre la política de racionalización de trámites y su aplicación en la Universidad de los Llanos para la vigencia 2021. Se contó con la presencia de delegados de las unidades administrativas que tienen trámites asociados e inscritos ante el SUIT. En este espacio participaron como invitados, profesionales de la Oficina de Control Interno para dar cuenta de la necesidad de la reformulación del componente.	https://drive.google.com/file/d/1GqLAVyGUA4MhB3Mo2ErxvU5uad8/view?usp=sharing		Ejecutada	100%	Se socializó mediante reunión por Google Meet el 29 de junio de 2021
2.1. Actualizar inventario de trámites y otros procesos académicos y administrativos (al servicio de los estudiantes, profesores, administrativos y ciudadanía).	Documento con el inventario de trámites y procesos académicos y administrativos (al servicio de los estudiantes, profesores, administrativos y ciudadanía)	Gestión de la Calidad /	junio 2021	18/07/2021	Se realizó la actualización del inventario de trámites de la Universidad. Como resultado del inventario se evidencia 17 trámites (totalmente inscritos) ante el SUIT y 5 más en proceso de revisión. Se evidencia que de acuerdo a lo dispuesto en el SUIT solo el 23% (4) de los trámites inscritos cuentan con opción totalmente virtual.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/17X5C0qj1E3D9uPC8E1uP1Nk7Lxedi7uapsharup&ouid=10923048743387745074&usp=sharing&hl=es&tid=ae&tid=ae		Ejecutada	100%	Se evidencia documento de inventario de trámites
3.1. Definir los criterios de priorización de trámites para la vigencia 2021	Herramienta de priorización de trámites implementada	Grupo Institucional Racionalización de trámites	julio 2021	21/07/2021	Se definieron los criterios para priorización de trámites 2021. Los criterios seleccionados corresponden a criterios de pago al ciudadano como lo son: -Valor del Trámite y Frecuencia de uso Se elaboró escala de evaluación cualitativa y cuantitativa para realizar los cálculos de priorización.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Z6uqKYZmz0e1QdP956E18LdncC4ed7uapsharup&ouid=10923048743387745074&usp=sharing&hl=es&tid=ae&tid=ae		Ejecutada	100%	Se evidencia herramienta "PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES DE ACUERDO A CRITERIOS DEFINIDOS 2021"
3.2. Realizar priorización de trámites académico-administrativos misionales a innovar o mejorar.	Herramienta de priorización de trámites implementada	Grupo Institucional Racionalización de trámites	julio 2021	21/07/2021	Se implementó la priorización de trámites de acuerdo a los criterios establecidos. Como resultado se obtuvo la priorización de los siguientes trámites: -Duplicados de actas y diplomas de grado y posgrado -Certificado de Notas	https://docs.google.com/spreadsheets/d/17u9zKvYDmz0e1QdP956E18LdncC4ed7uapsharup&ouid=10923048743387745074&usp=sharing&hl=es&tid=ae&tid=ae		Ejecutada	100%	Se evidencia herramienta "PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES DE ACUERDO A CRITERIOS DEFINIDOS 2021"
3.3. Realizar diagnóstico del trámite o trámites priorizados	Cuestionario de análisis de información del trámite Cuadro resumen del diagnóstico Diagrama Causa efecto del problema	Gestión de la Calidad y Proceso o Unidad responsable del trámite priorizado	julio 2021	22/07/2021	Se realizaron las fichas de diagnóstico de los trámites priorizados con el fin de identificar las acciones de mejora a formular en la estrategia por cada trámite.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/11C1QzP8aw6uRVJPFz3fmoP1qshVed7uapsharup&ouid=10923048743387745074&usp=sharing&hl=es&tid=ae&tid=ae		Ejecutada	100%	Se evidencia Cuestionarios de análisis de información
4.1. Formular la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2021	Listado y priorización de acciones	Gestión de la Calidad y Proceso o Unidad responsable del trámite priorizado	julio 2021	31/08/2021	De acuerdo a los resultados del diagnóstico por cada trámite fue formulada la estrategia de racionalización de la Universidad de los Llanos para la vigencia 2021. La cual considera la necesidad de realizar la priorización normativa de los tres (3) trámites priorizados y una acción de racionalización tecnológica para el trámite priorizado de Duplicados de Actas y Diplomas de grado y posgrado con el fin de que el ciudadano pueda realizar el pago de este trámite vía PSE. La estrategia fue validada por los reponsables de las acciones formuladas.	https://drive.google.com/file/d/12u2k6Z6V8ZkK0_1h4H4mM9Gzkh0/view?usp=sharing		Ejecutada	100%	Se evidencia documento denominado Constatado de Racionalización de trámites 2021
4.2. Inscribir en el SUIT la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2021.	Registro en SUIT	Gestión de la Calidad	julio 2021	31/08/2021	Fue registrada ante el SUIT la estrategia de racionalización 2021 previamente validada por las unidades administrativas responsables de las acciones formuladas.	https://drive.google.com/file/d/1d93C3Cb9dSuVn7D8W2kq2uP1F7View?usp=sharing		Ejecutada	100%	Se evidencia registro en el SUIT
5.1. Implementar la estrategia de racionalización de trámites inscrita para la vigencia.	Actualización del trámite en SUIT y documentación interna Labores de difusión y apropiación de las acciones.	Líder proceso Gestión Documental / Gestión de la Calidad // Oficina de Sistemas	Julio a diciembre 2021							Sub-actividad para ejecutar en próximo corte
6.1. Analizar todo el ciclo de racionalización realizado	Informe resultados del plan de racionalización vigencia 2021 (Tercer informe seguimiento final de año)	Gestión de la Calidad Control Interno de Gestión	diciembre 2021							

3. Componente de Rendición de Cuentas

El Componente de Rendición de Cuentas para el periodo 2021 cuenta con once (11) actividades programadas, evidenciando dos (2) actividades ejecutadas al 100%, cuatro (4) actividades se encuentra en proceso estando bajo responsabilidad de los procesos misionales, el área de comunicaciones, Oficina de Planeación, Rectoría y Control Interno de gestión, por otro lado se encontró que dos (2) actividades se encuentran para seguimiento en próximo corte y tres (3) actividades ya se cumplieron al 100% en el corte anterior.

Nota: Se debe tener presente que la Matriz del PA-AC hace referencia a doce (12) actividades de las cuales una (1) "3.3. Seguimiento y evaluación Estrategia de Rendición de cuentas", se encuentra duplicada, por lo tanto, solamente se tuvieron en cuenta las once (11) actividades.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

4. Componente Servicio al Ciudadano

El presente componente contiene trece (13) actividades para el periodo 2021, el seguimiento a la matriz del PA-AC identifica que una (1) actividad se ejecutó al 100% en el segundo cuatrimestre referente al diseño de una herramienta para la caracterización de usuarios al interior de la Universidad; seis (6) actividades de encuentran en proceso, tres (3) actividades no reportaron avances estando bajo responsabilidad de la oficina de Archivo y Correspondencia, Proyección Social y Comunicaciones, de otra parte se observó que dos (2) actividades están para seguimiento y cumplimiento en el próximo corte y una (1) se cumplió al 100% en el corte anterior.

%	Rango	Puntos
72%	61 -80%	3

Resultado de la Eficacia:

PAAC - 2021				DILIGENCIA: Líder del Componente Avances corte 31 de agosto			DILIGENCIA: Control Interno			
Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha	Actividad realizada	Medio de Verificación	Observación	Seguimiento	% de avance	Observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano Líder del componente Oficina de Archivo y Correspondencia										
1.1. Actualizar y mejorar el aplicativo PQRS	Aplicativo PQRS mejorado y en ejecución	Archivo y Correspondencia - Oficina de Sistemas	junio 2021	mayo 31 2021	De manera conjunta con la Oficina de Sistemas y de acuerdo con recomendación de la Oficina de Planeación, se consideró viable la adquisición de un software comercial que cumpla los requisitos para el manejo institucional de las PQRS; se alcanzó a realizar una reunión con el ingeniero delegado por la Oficina de Sistemas y un proveedor externo, sin embargo el ingeniero a cargo renunció en el mes de junio por lo cual las actividades quedaron en espera. Por lo anterior, y dadas las circunstancias de tiempo y otros recursos, se retomó la actividad para actualizar el aplicativo existente con el apoyo de la Oficina de Sistemas, actividad que se inició en el mes de septiembre y se espera terminar en la segunda quincena de dicho mes.	Correos institucionales.		Proceso	50%	La Actividad se iniciará en septiembre de 2021
2.1. Incluir y ejecutar dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática de sensibilización y fomento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, protocolo de servicio al ciudadano, gestión del cambio	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Oficina de Personal	Semestral	Mayo, junio y julio	Se realizó una jornada de actividades donde se hizo a cabo capacitaciones orientadas a brindar todo el conocimiento de Archivo y Correspondencia, como también el protocolo de atención al ciudadano y otros temas relacionados de la institución	https://drive.google.com/drive/u/1/9d8era/ra/4d4u6L7uNj0C8b_Ua2021?usp=sharing link. estado asistencia y cronograma de capacitaciones y otros documentos de interés como evidencia.		Proceso	50%	
3.1. Revisar y actualizar el portafolio de servicios publicado en la web y monitorear la accesibilidad de los hiperenlaces relacionados.	Portafolio de servicios actualizado e hiperenlaces funcionando	Dirección de Proyección social / Oficina de Sistemas	Semestral					Sin Avance	0%	
3.2. Divulgar en boletín interno los canales oficiales de atención al ciudadano	Divulgación de Canales oficiales de la institución	Archivo y Correspondencia / Comunicaciones	Semestral					Sin Avance	0%	
3.3. Elaborar y publicar periódicamente en el link "transparencia y acceso a la información" los informes P.Q.R.S.D. discriminados por modalidad de petición, relacionando: el canal de recepción, las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRS, los medios utilizados para enviar las respuestas a los peticionarios y los tiempos de respuesta, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes P.Q.R.S.D. publicado en el link "transparencia y acceso a la información"	Archivo y Correspondencia	Trimestral	abril 2021	Se publicó el informe correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2021, el segundo está pendiente de publicación.	https://www.unillanos.edu.co/index.php/boletines-y-comunicaciones/comunicaciones/2021-10-9-344-normas-primer-trimestre-comunicaciones-9-marzo-2021/file	Se compare carpeta digital en donde reposa el segundo informe que se envía a publicación.	Proceso	25%	Se evidencia publicado el informe del primer trimestre. No se publicó el informe del segundo trimestre.
3.4. Socializar al interior de la Universidad, en especial a los estudiantes, los trámites publicados en el SUT, a través del boletín institucional y la página web	Noticia y correo	Archivo y Correspondencia / Comunicaciones	Semestral		No hay avances a la fecha por cuanto los trámites registrados en el SUT se encontraban en actualización durante el primer semestre de la vigencia actual.	N/A		Proceso	50%	
3.5. Diseñar herramienta para la caracterización de usuarios al interior de la Universidad, acorde con la normatividad vigente y la Guía de "Caracterización de Usuarios".	Documento	Oficina de Planeación -SGC	junio 2021	julio 2021	Se diseñó herramienta para la caracterización de los usuarios incluyendo laboratorios y centro de idiomas	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1eW8ouJF32_M0ueJBS2_8D9w_Au0lrm4-d6-8g_d4_ZW1V7vc8t6g1-042891965		Ejecutada	100%	Se evidencia la herramienta de caracterización de usuarios
4.1. Realizar caracterización a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés (partes interesadas) de Ullanos siguiendo lineamientos de la "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas", para lograr mejor desempeño e implementación de servicios basados en las necesidades de quienes lo requieren, ya sea persona natural o jurídica.	Caracterización de usuarios (partes interesadas) de la Universidad de los Llanos	Oficina de Planeación -SGC	diciembre 2021							Actividad para ejecutar en próximo corte
4.2. Actualizar y socializar el protocolo de atención al ciudadano.	Protocolo de atención al ciudadano publicado e implementado.	Oficina de Correspondencia y Archivo	mayo 2021						100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
4.3. Implementar un mecanismo automático de calificación del servicio en áreas seleccionadas.	Mecanismo implementado	Oficina de Correspondencia y Archivo	mayo 2021		Se han adelantado conversaciones para implementar este mecanismo a través de la línea de atención telefónica, pero la infraestructura actual no lo permite, sin embargo se incluirá en el aplicativo de la página PQRSQ que se está actualizando.	N/A		Sin Avance	0%	No hay ningún mecanismo nuevo implementado
4.4. Realizar encuesta de satisfacción a los usuarios de los servicios con el fin de conocer las expectativas y experiencias frente al servicio recibido ciudadano y sus necesidades de cualificación	Informe basado en las encuestas, sobre la percepción de usuarios.	Coordinación SIG	diciembre 2021							Actividad para ejecutar en próximo corte
4.5. Conformar e Institucionalizar el Equipo de Trabajo para que realice el seguimiento y evaluación de los informes PQRS y de las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios.	Acta de conformación del Equipo de Trabajo.	Oficina de Correspondencia / Control Interno / Oficina de Planeación -SGC	abril 2021		Aún en construcción, dado que se estaba a la espera de la conformación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño según el modelo de MIPG que absorbería entre otros, a este equipo para el seguimiento de las PQRSQ.	N/A		Proceso	50%	Actividad dentro proceso de construcción
4.6. Elaborar plan de mejoramiento con base en las denuncias y quejas presentadas y en las encuestas de percepción	Plan de mejoramiento sobre PQRS	Grupo de Trabajo PQRS	junio 2021		No hay avances por cuanto no se ha institucionalizado el Grupo de Trabajo Inicializado	N/A		Proceso	50%	





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

5. Componente Transparencia y Acceso a la Información

Para el componente Transparencia y Acceso a la Información se encuentran programadas doce (12) actividades para cumplimiento en el periodo 2021, evidenciando diez (10) actividades en proceso y dos (2) actividades ya cumplidas al 100% en el corte anterior que hace referencia a los Instrumentos de Información.

Resultado de la Eficacia:	%	Rango	Puntos
	100%	> 91%	5

PAAC - 2021				DILIGENCIA: Líder del Componente Avances corte 31 de agosto				DILIGENCIA: Control Interno		
Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha	Actividad realizada	Medio de Verificación	Observaciones	Seguimiento	% de avance	Observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Líder del componente Oficina de Sistemas										
1.1. Actualizar y completar la información mínima obligatoria establecida sobre la estructura de la institución en el sitio web de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 9	Cumplir artículo 9 de la ley 1712 de 2014	Oficina de Sistemas/ Oficina de Archivo y Correspondencia / Oficina de Personal / Secretaría General / Jurídica / Control Interno / División Financiera	Semestral		Desde la Oficina de Archivo se realizó: 1. Actualización de la página de Atención al Ciudadano 2. Elaboración y publicación de Informe trimestral de PQRS.	https://www.unillanos.edu.co/index.php?option=com_content&view=article		Proceso	50%	En marzo de 2021 se elaboró el Protocolo de Servicio al Ciudadano
1.2. Acopiar la información remitida por las dependencias responsables para actualizar la información mínima obligatoria a publicar sobre servicios, procedimientos y funcionamiento de la Universidad, de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 11	Cumplir artículo 11 de la ley 1712 de 2014	Oficina de Planeación de Sistemas/ Coordinación SIG, Proyección Social, Dependencias responsables	Semestral						50%	Actividad con avance en Corte anterior
1.3. Divulgar datos abiertos (datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, puestas a disposición de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados)	Publicar un conjunto de datos abiertos en el portal de la Universidad y en el portal del Estado	Oficina de Planeación/ Oficina de Sistemas/ Secretaría General.	Semestral						50%	Actividad con avance en Corte anterior
1.4. Publicar información sobre contratación pública en el portal web de contratación de la Universidad y en el link de "transparencia y acceso a la información" de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 10	Información actualizada según estándares artículo 10 Ley 1712 de 2014 en el portal web de contratación de la Universidad y en el link de "transparencia y acceso a la información"	Viceministerio de Recursos Universitarios	Semestral						50%	Actividad con avance en Corte anterior
2.2. Mantener actualizado el sistema de información PQRSD de acuerdo a los estándares de contenido y oportunidad descritos en las estrategias anticorrupción	Sistema de información PQRSD actualizado	Archivo y Correspondencia	Cuatrimestral	marzo de 2021	Se inició la actualización de la información publicada en la página web institucional, se diseñó una imagen nueva y con mayor visibilidad a través de un "botón" en la página web institucional. A la fecha se han actualizado y publicado los siguientes documentos: La carta de Tiro Digno al Ciudadano. Se integró el Código de Ética e Integridad actualizado por el proceso de Talento Humano, el Protocolo de Servicio al Ciudadano, el Protocolo de Atención durante la Pandemia, se actualizó la información sobre la normalidad PQRSD, se creó la publicación del Registro mensual de Incidencias PQRSD y se creó información sobre "Cómo puede presentar una PQRSD".	https://www.unillanos.edu.co/index.php?option=com_content&view=article		Proceso	50%	Se ha mantenido actualizado el sistema de información PQRSD
3.1. Revisar y ajustar si es el caso los "Instrumentos de gestión de información". a) Formato registro o inventario de activos de información; b) Formato esquema de publicación de información y c) formato índice de información clasificada y reservada.	Formatos revisados y ajustados si es el caso	Archivo y Correspondencia		Agosto de 2021	Se ha realizado revisión de la información y se están realizando los ajustes en los casos pertinentes. Aún está en construcción.	N/A		Proceso	50%	Se encuentra en construcción
3.2. Establecer el cronograma para el diligenciamiento de los "instrumentos de gestión de información", de todas las dependencias.	Cronograma establecido	Archivo y Correspondencia		Abril de 2021					100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
3.3. Ingresar la información en los "instrumentos de gestión de información", según cronograma establecido	"Instrumentos de gestión de información" diligenciado por cada unidad responsable	Líderes Proceso SIG, Jefe dependencia		Abril a Mayo 2021					100%	Actividad cumplida en Corte Anterior
4.1. Divulgar información básica en formatos alternativos para la población indígena de mayor participación en UNILLANOS.	Publicar información básica en formatos alternativos	Oficina de Sistemas, Comunicaciones		Diciembre de 2021				Proceso	50%	Actividad con avance en Corte anterior
4.2. Incluir en el sitio web herramientas o ayudas para atender población con discapacidades visual y auditiva.	Herramientas o ayudas incluidas en el Sitio web.	Oficina de Sistemas, Comunicaciones		Diciembre de 2021				Proceso	50%	Actividad con avance en Corte anterior
5.1. Generar y publicar en el link de transparencia el informe de solicitudes de acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a la información según lineamientos de la estrategia anticorrupción, publicado en el link "transparencia y acceso a la información"	Archivo y correspondencia		Mensual	Esta información se encuentra inmersa en el informe mensual de PQRSD sin embargo se desagregará conforme a los parámetros establecidos.			Proceso	50%	
5.2 Actualizar el link de transparencia con toda la información de relevancia al público que emitan las dependencias	Link de transparencia actualizado	Oficina de sistemas		Mensual				Proceso	33%	Actividad con avance en Corte anterior





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

6. Componente Iniciativas Adicionales

Para este componente, en el periodo 2021 se encuentran programadas cuatro (4) actividades de las cuales dos (2) se ejecutaron en el segundo cuatrimestre al 100%, los dos restantes están para seguimiento en el próximo corte.

%	Rango	Puntos
100%	> 91%	5

Resultado de la Eficacia:

PAAC - 2021				DILIGENCIA: Líder del Componente Avances corte 31 de agosto				DILIGENCIA: Control Interno		
Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	Fecha	Actividad realizada	Medio de Verificación	Observaciones	Seguimiento	% de avance	Observaciones
Componente 6: Iniciativas adicionales										
Sensibilizar a la comunidad universitaria al rededor de las temáticas asociadas con el código de ética integridad y buen gobierno	Campaña de sensibilización realizada	Oficina de Personal - Comunicaciones	junio de 2021	30/08/2021	Se realizó una sensibilización el 28/06/2021, donde participaron varios servidores públicos y se les socializó nuevamente el Código de Integridad y Buen Gobierno de la Ullanos "Día del Servidor Público", de igual forma en la pasada actividad de Inducción y Reinserción Administrativa Institucional fue producto de información para todo el personal.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/145334uq52ym02ab4m4u090Vn8t0u0e8t9u0i-1565701217/edit#gid=1565701217	Estado de asistencia	Ejecutada	100%	
Desarrollar una jornada que conmemore el día nacional del servidor público en la institución	Jornada de conmemoración realizada	Oficina de Personal	junio de 2021	30/08/2021	Se realizó una actividad el 28 de junio de 2021 invitando a todo el personal administrativo y docente, y se conmemoró con exaltación a unos funcionarios en la misma línea pública del nivel nacional frente a la función pública.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/145334uq52ym02ab4m4u090Vn8t0u0e8t9u0i-1565701217/edit#gid=1565701217	Estado de asistencia y video de actividad	Ejecutada	100%	
Capacitación de atención al usuario	Capacitación	Oficina de Personal	septiembre 2021							Actividad para ejecutar en próximo corte
Capacitación ambiente laboral y trabajo en equipo	Capacitación	Oficina de Personal	noviembre 2021							Actividad para ejecutar en próximo corte

CONSOLIDADO DE AVANCE A SEGUNDO CORTE 31 DE AGOSTO PA-AC 2021

COMPONENTES	ACTIVIDADES	Actividades Corte 31 Agosto 2021			PROXIMOS CORTES	CUMPLIDA CORTE ANTERIOR
		EJECUTADA	PROCESO	SIN AVANCE		
Gestion del Riesgo	11	2	2	1	0	6
Racionalización de Tramites	9	7	0	0	2	0
Rendición de Cuentas	11	2	4	0	2	3
Servicio al Ciudadano	13	1	6	3	2	1
Transparencia y Acceso a la Información	12	0	10	0	2	0
Iniciativas Adicionales	4	2	0	0	2	0
TOTAL	60	14	22	4	10	10
		40%	37%	7%	17%	

El consolidado general determina que a corte a 31 de agosto 2021 veinticuatro (24) actividades se encuentran ejecutadas al 100% representando el 40% de total de actividades, veintidós (22) actividades se encuentran en proceso estando en el 37%, cuatro



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
 Conmutador 6616800 –Barcelona - 6616900 San Antonio
 www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: cinterno@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

(4) actividades se encuentran sin avance las cuales equivalen al siete 7% de las 60 actividades identificadas.

Se debe tener en cuenta que diez (10) actividades se encuentran programadas para seguimiento en el próximo corte y estas representan el 17% del total de actividades del PA-AC 2021.

Nota: Las actividades que están en proceso tienen un cumplimiento significativo en el periodo evaluado, sin embargo, para la medición del nivel de cumplimiento del PA-AC en general no se tiene en cuenta.

RESULTADO DE LA EFICACIA PA-AC 2021			
Componentes	%	Rango	Puntos
Gestion del Riesgo	90%	81 - 90%	4
Racionalización de Trámites	100%	> 91%	5
Rendición de Cuentas	100%	> 91%	5
Servicio al Ciudadano	72%	61 -80%	3
Transparencia y Acceso a la Información	100%	> 91%	5
Iniciativas Adicionales	100%	> 91%	5
TOTAL EFICACIA			4,5

Como se observa en el cuadro anterior el nivel de la Eficacia del monitoreo del corte a 31 de agosto de 2021 corresponde a 4,5 puntos, encontrándose en un nivel alto, y logrando identificar que el componente menos eficaz fue Servicio al Ciudadano.

Así mismo, el nivel de cumplimiento de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el segundo corte y medido en términos de porcentaje, éste se encuentra en el 40% en un rango de 0 a 59% lo cual corresponde a la zona baja (color rojo).

0 a 59% es	✓
De 60 a 79% es	
de 80 a 100% es	

RECOMENDACIONES

- En el momento que se cumplan los tiempos para el monitoreo del PA-AC por parte de los responsables, es necesario generar bloqueos en las casillas con el fin de no ser alterado, se logró evidenciar que la Matriz del PA-AC 2021 se encuentra en modo editable en su totalidad, esto hace que la herramienta se vuelva susceptible a cambios





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

en fechas extemporáneas que pueden acarrear contradicciones con el seguimiento de la Oficina de Control Interno.

- Se debe tener presente las 4 actividades que están sin avance dando el seguimiento y cumplimiento eficaz o en su defecto hacer los ajustes de manera prioritaria con el fin de mantener el PA-AC 2021 equilibrado en los tiempos establecidos.
- Para la construcción de la actual herramienta en cuanto al monitoreo y seguimiento del PA-AC es importante que se fortalezca la metodología actual para que sea segura y práctica que permita el fácil diligenciamiento y seguimiento por parte de los involucrados.

CONCLUSIONES

- La oficina de Control Interno de Gestión ha realizado seguimiento a las actividades programadas con el fin de evidenciar el cumplimiento de cada una de ellas que hacen parte de lo establecido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- A raíz de la emergencia sanitaria por el Covid-19, el seguimiento se realizó utilizando las herramientas virtuales necesarias y en comunicación con las dependencias responsables del cumplimiento de las actividades contempladas en el PA-AC 2021.
- Para el periodo 2021 el PAC-AC desde el segundo cuatrimestre se encuentran identificadas 60 actividades ya que se hicieron ajustes al componente "Racionalización de Trámites" por recomendación de la Dirección Administrativa de la Función Pública (DAFP).
- El nivel de cumplimiento del PA-AC 2021 tiene un avance del 40% encontrándose en zona baja, sin embargo, se tiene en cuenta que para el próximo corte el cumplimiento de las actividades que se encuentran en proceso y las que no han iniciado su cumplimiento pueden generar el aumento del rango según lo establecido en la Guía del Plan Anticorrupción.
- Se evidenció que de las sesenta (60) actividades programadas, cuatro (4) no reportaron avance, veinte (20) se encuentran en proceso y veinticuatro (24) ya se encuentran ejecutadas al 100%.
- El nivel de la Eficacia del PA-AC 2021 se encuentra en 4.5 puntos estando en un nivel alto.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Oficina de Control Interno de Gestión

- Es importante recordar que constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo señalado en el artículo 81 de la Ley 1474 de 2011.

ANEXOS

No Aplica

Elaboró:

ARLEX RODRIGUEZ QUEVEDO
PROFESIONAL DE APOYO

Revisó / Aprobó:

ELIANA ANDREA VACA ROJAS
ASESOR CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

