

INFORME DE MONITOREO (ENERO – ABRIL)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2021

*“Por la Universidad que todos
queremos”*



Oficina Asesora de Planeación y Control

Mayo 2021

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	4
COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites	5
COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas	5
COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	6
COMPONENTE 5 “Mecanismos para mejorar la Transparencia y Acceso a la Información”	7
COMPONENTE 6: Integridad	7
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	8
<i>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	<i>8</i>
<i>Componente 2: Racionalización de Trámites</i>	<i>8</i>
<i>Componente 3: Rendición de Cuentas</i>	<i>8</i>
<i>Componente 4 “Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”</i>	<i>9</i>
<i>Componente 5 “Mecanismos para mejorar la Transparencia y Acceso a la Información”</i>	<i>9</i>

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011) y el Decreto 2641 de 2012, El presente Informe de Monitoreo presenta el avance realizado en la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC vigencia 2021.

La Oficina Asesora de Planeación y Control en su rol de monitoreo realizó la respectiva solicitud de información a las unidades académicas y/o administrativas responsables de todos y cada uno de los Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, logrando agrupar los siguientes resultados con corte a 30 de abril del 2021. ***Cabe aclarar que la información aquí consignada corresponde a los reportes brindados por cada una de las diferentes dependencias responsables de ejecutar las acciones propuestas en el Plan.***

Además, en aras de lograr una implementación eficaz, se requiere de una etapa de monitoreo y seguimiento de las acciones y los esfuerzos realizados por la institución, con el fin de fortalecer la toma de decisiones en materia de gestión institucional, permitiendo evaluar el cumplimiento de los objetivos, sus avances y sus mejoras.

El presente documento expone los avances realizados por cada uno de los Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con las acciones propuestas en éste.

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Mediante Resolución de Rectoría No. 008 de enero 14 de 2020, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adoptó la versión actualizada del Manual de Gestión para la Administración del Riesgo, el cual define el Marco de Referencia para la Administración del Riesgo aplicable a la Institución en los Ejes de Calidad, Seguridad de la Información, Gestión Ambiental, Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y Corrupción; armoniza la Administración del Riesgo con las Dimensiones, Políticas y Procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión y promueve medidas encaminadas a gestionar los Riesgos propios de las actividades desarrolladas en la Universidad, a través del diseño y ejecución de Controles, de acuerdo con la metodología establecida. En igual sentido, se actualizaron los Formatos asociados a dicho Manual.

Los principales cambios que se generaron a partir de los lineamientos establecidos para la Administración del Riesgo por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se hace la actualización de los ejes de Calidad y Corrupción; se ajusta la metodología interna en cuanto al diseño y valoración de controles, determinación de la zona de Riesgo Residual y medidas de tratamiento, así como las acciones de Control. En concordancia con lo anterior se actualiza la tabla para determinación de la Zona de Riesgo. En lo relativo al Eje de Riesgos Ambientales, se actualiza la estimación del Riesgo Ambiental, estableciendo los factores de Riesgo Antrópico y Natural y las actividades, que desde el quehacer de la Universidad son susceptibles a la materialización de un Riesgo. Finalmente, En cuanto al eje de Seguridad y Salud en el Trabajo se actualizan las tablas de clasificación de Peligros y Niveles de Probabilidad. En consecuencia, previa revisión no se encontró justificación alguna para el ajuste y/o modificación al mencionado documento, por lo cual se considera como la versión actual a la fecha.

Así mismo, se realizó la capacitación a más del 94% de los Procesos que componen el Modelo de Operación por Procesos, la cual tomó como aspecto principal, la metodología para el monitoreo al Mapa Integral de Riesgos por Proceso, así como una realimentación de la Política de la Gestión del riesgo de la Universidad.

La última versión del Manual de Gestión para la Administración del Riesgo puede ser consultada en el siguiente enlace:

<http://sigud.udistrital.edu.co/vision/filesSIGUD/SIGUD%202018/Gestion%20Integrada/GI-MG-001.pdf>

Para la vigencia 2021 se crea el Formato GI-MG-001-FR-019, Monitoreo al Mapa Integral de Riesgos, esto con el fin de realizar un monitoreo general al Mapa Integral de Riesgos en específico a lo correspondiente en los ejes de Calidad y Corrupción, con el fin de fortalecer la Gestión del Riesgo en la Universidad y así mismo, tener la trazabilidad de esta en informes periódicos, que se

desarrollen de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión para la Administración del Riesgo en la Universidad Distrital; en la actualidad se cuenta con la última actualización generada al Mapa integral de Riesgos, realizada durante la vigencia 2020, la cual dio como resultado la identificación de 62 Riesgos de Corrupción, los cuales se identifican de manera específica en cada Proceso.

Con el fin de consolidar las observaciones realizadas por los ciudadanos y/o partes interesadas, se dispuso un canal de comunicación permanente para recibir la opinión de la comunidad sobre la Gestión del Riesgo y lo relacionado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Finalmente, la versión actual del Mapa Integral de Riesgos por Procesos puede ser consultada en el siguiente enlace:

<http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/sigud/procesos>

COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites

Continuando con el compromiso para avanzar en la implementación de las Políticas de Gobierno Digital y Racionalización de Trámites, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a la fecha cuenta con el 100% de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA's identificados, inscritos en la Plataforma SUIT. Así mismo, se actualizaron los Datos de Operación de los 21 Trámites y OPA's inscritos con corte a 31 de marzo de la presente vigencia, al igual que el informe correspondiente. Este trabajo permite brindar información clara acerca de los trámites y servicios que ofrece la Universidad y cómo realizarlos, para ello, los ciudadanos podrán visitar el siguiente enlace <https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit>.

Finalmente, se dio inicio a las Mesas de Trabajo con las diferentes unidades académicas y/o administrativas con el fin de revisar y discutir las solicitudes orientadas a la inscripción de nuevos Trámites y OPA's en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, además de generar acciones de racionalización de los Trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, al igual que su correspondiente virtualización.

COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas

En cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se generó y publicó en el portal web institucional, link: <https://www.udistrital.edu.co/transparencia> los documentos Estrategia de Rendición de Cuentas y su Componente de Comunicación; así mismo, los informes y documentos orientados al balance de la gestión tales como: Informe Anual de Gestión 2020 Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación, Plan de Acción, Coordinación General de Autoevaluación y Acreditación 2020, Plan de Acción Coordinación General de Autoevaluación y

Acreditación 2021, Informe Plan de Mejoramiento Institucional 2020, Presentación, socialización evaluación externa proceso de Renovación Acreditación Institucional, Informe de Gestión 2020 Programa Institucional para el Desarrollo Integral y la Graduación Oportuna, Informe de Gestión primer trimestre 2021 Programa Institucional para el Desarrollo Integral y la Graduación Oportuna, Publicación trimestral Informe de Gestión, Publicación mensual de Ejecución de Ingresos UD y SHD; Ejecución de Gastos UD y SHD entre otros.

Se examinó la disponibilidad de recursos y se definieron los canales y/o medios de comunicación y participación para la difusión de la información y la transmisión de los Diálogos de doble vía programados (Talleres de Diálogos por Facultad/Audiencia Pública), a fin de facilitar que la comunidad educativa y la ciudadanía en general conozcan de primera mano los resultados de la gestión de la Universidad y garantizar así el acceso a la información completa, clara y confiable.

Se avanzó significativamente en el desarrollo de la **“INFORMACIÓN”** como elemento fundamental dentro del proceso de la Estrategia de Rendición de Cuenta.

COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

En desarrollo de las actividades contempladas en este Componente, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizó importantes avances orientados a promover la participación de la ciudadanía y garantizar la gestión al servicio de la comunidad.

De las cuatrocientas treinta y seis (436) acciones ciudadanas recibidas en el primer cuatrimestre de 2021, más las noventa y cuatro (94) peticiones activas que a corte 31 de marzo pertenecen al trimestre IV de 2020, para un total de quinientas treinta (530), el 22% fueron cerradas oportunamente a corte de 30 de abril de 2021, además se brindó la atención oportuna tanto de manera telefónica en la ext. 1421 como atención virtual por medio del Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 8 am a 6 pm en jornada continua.

Se realizó el análisis de las encuestas de percepción virtuales y físicas de satisfacción del servicio a la comunidad universitaria y ciudadanía en general con el fin de hallar los puntos críticos del servicio al ciudadano que deben ser mejorados, al igual que la generación y publicación de los diferentes informes técnicos, solicitados por los diferentes entes externos e internos de la Universidad.

De las cincuenta y tres (53) Encuestas virtuales recepcionadas, tan solo veintinueve (29) ciudadanos diligenciaron el campo de observaciones, en las cuales en general felicitan el servicio brindado, no obstante, fueron reiterativos dos (2) temas: 1. incumplimiento en la atención telefónica, 2. inconformidad en la respuesta de peticiones.

Se elaboraron 9 Informes Técnicos, solicitados por los entes externos e internos de la Universidad así:

- 4 Informes Técnicos de Gestión de PQRS mensuales: enero, febrero, marzo y abril.
- 4 Informes de Reporte de Gestión de PQRS en la página web de la Red de Quejas de la Veeduría Distrital para ser reflejado en el Tablero de Control Ciudadano.

- 1 Informe de Gestión OQRAC correspondiente al I trimestre de 2021.

Se formuló el documento de diagnóstico de calificación y evaluación de las condiciones de accesibilidad de las sedes y evidencia los proyectos diseñados y/o estructurados, publicados y contratados durante el periodo del monitoreo.

COMPONENTE 5 “Mecanismos para mejorar la Transparencia y Acceso a la Información”

Continuando con el compromiso de mejoramiento continuo para el acceso y calidad a la información, así como de mantener actualizada la información pública en el sitio web de la Institución, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, creó la propuesta de Estrategia de Comunicación de la OQRAC a implementar en 2021, las actividades allí programadas se esperan desarrollar en el segundo y tercer cuatrimestre de la vigencia, para lograr divulgar y promocionar la Guía Ciudadana para la interposición de PQRS y demás información de interés a la comunidad universitaria y ciudadanía en general.

Se recibieron, analizaron, registraron y asignaron por competencia, un total de 436 PQRS a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha durante el primer cuatrimestre de 2021.

Se realizó la revisión y actualización de la información de la Matriz de Fuente Oficial de Información - Transparencia.

Se generó un documento preliminar de Guía de Caracterización de Usuarios, el cual se encuentra en proceso de revisión y ajuste por parte de la OAPC de conformidad con la información suministrada en la vigencia 2020 por parte de todas y cada una las unidades académicas y/o administrativas involucradas en este ejercicio.

Del componente de “Criterio Diferencial de Accesibilidad”, la Oficina Red de Datos UDNET se encuentra realizando los ajustes al Plan de Acción y el diagnóstico de las páginas web que han sido migradas al CMS Drupal o están en proceso de migración y presentan comunicación con el CADEP - ACACIA, para generar un cronograma de trabajo para la creación de la Política de Accesibilidad.

Se remitió a la División de Recursos Humanos, la solicitud de inclusión de los temas de Transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción e integridad en el PIC 2021.

COMPONENTE 6: Integridad

De conformidad con las acciones propuestas en este Componente, se elaboró el documento Plan de Acción en el cual se establecen las actividades que se desarrollarán para la implementación del Código de Integridad del Servicio Público, el cual fue adoptado mediante Resolución de Rectoría No. 278 de julio 14 de 2019.

El Plan puede ser consultado en el siguiente enlace:

<http://www1.udistrital.edu.co:8080/es/web/division-de-recursos-humanos/codigo-de-integridad>
de la página de la División de Recursos Humanos.

Dentro de la documentación remitida a la Oficina Asesora de Planeación y Control, se evidencia la generación de un diagnóstico resultante de la ejecución de una de las fases que estructuran el Plan. Así mismo, se produjo el primer informe de ejecución de dicho Plan de Acción.

De acuerdo con la información remitida por la División de Recursos Humanos, el avance en la implementación del Código de Integridad del Servicio Público en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, presenta un avance del 33%.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

- Aunque se logró capacitar a la mayor parte de los Gestores de Procesos y sus equipos de trabajo, se evidencia falta de compromiso por partes de algunos de los Gestores de Proceso, ya que no asistieron a las capacitaciones realizadas, ni tampoco realizaron la designación de alguien para que atendieran los requerimientos generados por la OAPC.
- No se logra consolidar el primer informe de monitoreo al Mapa Integral de Riesgos, sin embargo, se hace la claridad que este se encuentra en proceso de consolidación a partir del reporte generado por todos y cada uno de los responsables de los Procesos.
- Se requiere un mayor y mejor compromiso por parte de los Líderes y Gestores de Procesos en el cumplimiento de las acciones propuestas para la implementación de la política para la administración del Riesgo en la Universidad.

Componente 2: Racionalización de Trámites

- Dado el incremento de actividades relacionadas con el tema de Trámites y OPA's de la Universidad inscritos en la Plataforma SUIT, se hace necesario generar un compromiso mayor con los Líderes y Gestores de los Procesos involucrados al tema y confirmar la designación de equipos de trabajo que puedan atender los requerimientos generados por el DAFP, con el fin de cumplir con los informes y solicitudes en los tiempos establecidos.

Componente 3: Rendición de Cuentas

- Luego de las reuniones realizadas con los equipos involucrados al tema de Rendición de Cuentas, se debe realizar un análisis (presupuesto) de la posibilidad de contratar un intérprete, dada la importancia que tienen los eventos y la relevancia del tema de accesibilidad.
- Se requiere de la actualización de todas y cada una de las páginas web de las dependencias de la Universidad.

Componente 4 “Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”

- Se evidencia un incremento importante en la atención a la ciudadanía en los diferentes canales de atención con que cuenta la Universidad, lo que genera dificultad en la generación de informes y metas esperadas.
- La División de Recursos Humanos no reporta información de avance para este primer cuatrimestre de la vigencia 2021.
- Teniendo en cuenta que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, para el primer cuatrimestre de 2021, en sus informes mensuales, evidenció los temas de mayor incidencia en la interposición de acciones ciudadanas, en los cuales se encontraron diez (10) puntos críticos: Gestión de trámites, solicitud de certificación de contratos CPS y administrativo, Inscripción aspirantes a programas de pregrado, Lista de Admitidos/No admitidos, Certificado de Notas, Sábana de Notas, Inconformidades con evaluaciones y Notas, Presunto incumplimiento en atención presencial y telefónica, Matrícula de aspirantes admitidos pregrado y Pagos. Se hace necesario generar una armonización con la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y/o generar una estrategia de mejora para dar más claridad en los Trámites y OPA’s que le ofrece la Universidad a su comunidad.

Componente 5 “Mecanismos para mejorar la Transparencia y Acceso a la Información”

- Para la actividad: “Publicar el Directorio de información de los servidores públicos docentes, administrativos, y contratistas de la Universidad, de conformidad con la Ley 1712 de 2014.”, La Oficina Asesora de Sistemas menciona que no publica el directorio, por lo que solicita respetuosamente verificar la responsabilidad de esta actividad.
- En la actividad: “Revisar, actualizar de ser necesario y divulgar la Política de seguridad de la información y de protección de datos personales.”, de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información, el responsable es la Secretaría General, la Oficina Asesora de Sistemas y la Red de datos apoyan la gestión de acuerdo a los lineamientos dados. De igual manera cabe resaltar que esta información va de la mano con la implementación del proyecto MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información) el cual comenzará su ejecución en el año 2022. Respetuosamente se solicita consultar a la Secretaria General sobre esta actividad, al igual que el documento de la Política de Seguridad de la Información.
- Para la actividad: “Proponer Política de accesibilidad a la información pública.”, la Oficina de Red de Datos UDNET propone que, para el desarrollo de la Política de Accesibilidad, se debe vincular a la dependencia de Gestión Documental, quienes son los encargados de dar los lineamientos para la generación de documentos accesibles.
- La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, solicita realizar un ajuste al segundo indicador de la actividad: “Recibir, analizar, registrar, parametrizar, asignar y/o dar respuesta a las peticiones interpuestas a través de los diferentes canales de atención, así como su correspondiente seguimiento. “, de la siguiente forma: Porcentaje gestión de pqr

en el periodo = (# de pqr cerradas en el periodo / (# de pqr recibidas en el periodo + # de pqr pendientes del periodo anterior)) * 100

- la Oficina de Red de Datos UDNET, Está pendiente de enviar las evidencias de las actividades: “Diagnosticar las condiciones de accesibilidad del contenido publicado en las páginas web.” Y “Establecer acciones de intervención que permita fortalecer las condiciones de accesibilidad publicado en las páginas web.”
- La Oficina Asesora de Planeación y Control coordinará las Mesas de Trabajo con las Dependencias correspondientes, con el fin de analizar, ajustar y actualizar los responsables de las actividades anteriormente mencionadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Se observa a todas y cada una de las unidades académicas y/o administrativas la necesidad de cumplir con la entrega de la información solicitada en los tiempos establecidos, con el fin de evitar incumplimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Control en la consolidación y publicación de los Informes correspondientes de acuerdo con lo programado.

Finalmente, se recomienda muy respetuosamente a la Oficina Asesora de Control Interno tener en cuenta las fechas establecidas en el Cronograma aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD para implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para cada uno de sus Componentes.