
	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Consecutivo No.	062	Fecha de Emisión del Informe	Día	10	Mes	09	Año	2019
------------------------	-----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2019



Proceso/Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Control	Líder:	Oficina Asesora de Planeación y Control
		Responsable:	
Objetivo:	Verificar el cumplimiento a la implementación de las actividades contempladas en el Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas durante la vigencia fiscal 2019.		
Alcance:	De Acuerdo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el siguiente seguimiento contempla las actividades programadas y realizadas dentro del Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con corte al 31 de agosto de 2019.		
Criterios:	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.		

Resultados

Como es de conocimiento público, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial (información obtenida de la página web de la función pública).

De igual manera es un medio que facilita el acceso a la información, toda vez que los ciudadanos a través de las veedurías les permite verificar el seguimiento a los proyectos que desarrollan las entidades Públicas del Estado.

De acuerdo al Plan Anual de Auditorías 2019, la Oficina Asesora de Control Interno realiza el seguimiento y control con el objeto de implementar las actividades contempladas dentro del Plan Anual Anticorrupción con corte a 31 de agosto de 2019.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales, como se muestra a continuación:





Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 - PAAC

Dentro de cada uno de los componentes mencionados, se proponen diversas actividades con el fin de dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan, para de esta forma realizar el correspondiente seguimiento y análisis de los avances. A continuación, se presentan los resultados con corte a 31 de agosto de cada componente:

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

El componente de Gestión de Riesgo de Corrupción se divide en cuatro (4) subcomponentes de los que se identificaron los siguientes avances:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

1. Política de Administración del Riesgos:

Se propuso continuar con las jornadas de Divulgación y Socialización de la Política de Administración del Riesgo en todos los niveles de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. La Oficina Asesora de Planeación y Control – OAPC asistió a los talleres prácticos y capacitaciones organizadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP frente a la gestión para la administración del riesgo.

2. Construcción del Mapa de Riesgo de corrupción:

En la actividad realizada por la Oficina Asesora de Planeación y Control “*Se consolida el mapa Integral de Riesgos con las Matrices del Riesgo de todos los procesos actualizados, en lo referente a los ejes de Calidad y corrupción*”. El Mapa Integral de Riesgos se encuentra publicado en el Modelo de Operación y el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital.



La OAPC actualizó el *formato de monitoreo* de los riesgos de la Universidad Distrital con relación a la nueva metodología establecida en el manual de la gestión de riesgos. Para esta actualización se determinó para cada **proceso** un espacio para la Evaluación y control de cada uno de los riesgos, en la cual se identifica:

- Ejecutor del análisis de riesgo.
- Periodicidad del riesgo
- Propósito del análisis
- Cómo se realiza la evaluación
- Desviaciones de la evaluación, y
- Evidencia de ejecución

De igual forma, se incluyó un espacio para el respectivo monitoreo de la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Oficina Asesora de Control Interno para realizar recomendaciones al control y verificación de evidencias respectivamente, como se evidencia a continuación:

		Monitoreo Oficina Asesora de Planeación y Control	Seguimiento Oficina Asesora de Control Interno
		Observaciones/Recomendaciones al Control	Observaciones a la ejecución Control (Verificación de evidencias)
Para el primer periodo del año, se verificaron 145 solicitudes de admisión, las cuales se pueden evidenciar en el sistema de admisiones.			

Fuente: Monitoreo Mapa de Riesgos – Proceso Interinstitucionalización e internacionalización.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

3. Consulta y divulgación:

Conforme a las actividades planteadas, se realizó la publicación del mapa de riesgos de corrupción en el link de “Transparencia y acceso a la información pública” en la página web de la Universidad Distrital, numeral 6° Planeación – 6.1. Políticas, lineamientos y manuales, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, como se evidencia a continuación:

6. Planeación

6.1. Políticas, lineamientos y manuales
<u>Políticas y lineamientos institucionales</u>
<u>Manuales</u>
<u>Planes Estratégicos de Desarrollo institucionales</u>
<u>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</u>
<u>Actos administrativos de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público</u>

Fuente: Página web Universidad Distrital. Transparencia y acceso a la información pública. Tomado de: <https://www.udistrital.edu.co/transparencia>



4. Monitoreo y revisión

La Oficina Asesora de Planeación y Control, plantea lo siguiente: “Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de riesgos de Corrupción por Procesos y si es el caso ajustarlo haciendo publico los cambios”.

A la fecha se presenta un avance del 100%, el cual se observa que en las actividades realizadas “Se produjo la revisión por parte del equipo SIGUD, de la Matriz Integral de los Riesgos de procesos. “Se generó Circular de Rectoría No. 011 de 2019, dirigida a los Líderes y/o Gestores de Procesos, cuyo asunto corresponde al monitoreo y seguimiento por parte de éstos, a los Controles precisados, con el fin de evaluar la eficiencia y/o efectividad de los mismos”.

Se remitió a la Oficina Asesora de Control Interno, el listado de unidades académicas y/o administrativas, que no respondieron a la solicitud de la Circular de Rectoría.

Adicionalmente, la OAPC envió un comunicado por medio de correo electrónico el día 27 de agosto de 2019, solicitando a los líderes y gestores, responsables de los veintidós (22) procesos, con el fin de informar sobre el seguimiento y monitoreo aplicado a los controles establecidos en los mapas de riesgos – ejes de calidad y corrupción (se adjunta evidencia).

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES



El componente de estrategia antitrámites está dividido en tres (3) subcomponentes: Registro de Trámites, priorización de trámites y racionalización de trámites.

La gestión realizada por la Oficina Asesora de Planeación y Control y la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para estos tres subcomponentes, se enmarca en las siguientes actividades:














1. Se realizó el registro de 13 trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAs, en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.


Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	23552	18/07/2019	Certificados y constancias de estudios
Plantilla Único - Hijo	35606	27/07/2016	Grado de pregrado y posgrado
Plantilla Único - Hijo	28383	18/07/2019	Aplazamiento del semestre
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	27617	18/07/2019	Préstamo bibliotecario
Plantilla Único - Hijo	16826	26/07/2019	Renovación de matrícula de estudiantes
Plantilla Único - Hijo	23564	23/07/2019	Transferencia de estudiantes de pregrado
Plantilla Único - Hijo	28053	15/07/2019	Carnetización
Plantilla Único - Hijo	28370	25/07/2019	Reingreso a un programa académico
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	23567	18/07/2019	Certificado de notas
Plantilla Único - Hijo	35605	2/08/2019	Movilidad académica
Plantilla Único - Hijo	9402	29/07/2019	Matrícula a cursos de idiomas
Plantilla Único - Hijo	16815	25/07/2019	Inscripción aspirantes a programas de pregrados
Plantilla Único - Hijo	16821	18/07/2019	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Control. Trámites Registrados.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

- Durante el pasado cuatrimestre la OAPC actualizó los trámites inscritos frente a la normatividad y procedimientos establecidos.
- Para el tercer trimestre se realizará la solicitud de datos de operación por parte de las dependencias académico-administrativas de la Universidad que se encuentran comprendidas en el procedimiento de trámites. Lo anterior con el fin de consolidar la información y determinar los trámites de más alto impacto para el proceso de racionalización.



Datos de operación para formatos integrados			
 Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "Inscrito"			
Ver ▾	<input checked="" type="checkbox"/> Exportar a Excel	<input type="checkbox"/> Separar	
Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
	16815	Inscripción aspirantes a programas de pregrados	
	16821	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	
	16826	Renovación de matrícula de estudiantes	
	23552	Certificados y constancias de estudios	
	23564	Transferencia de estudiantes de pregrado	
	23567	Certificado de notas	

 Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que necesiten tener toda la información del trimestre. Si realiza modificación de los datos, estos se reportarán al "Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG" en el informe de final de año.				
Pregunta	Jul	Ago	Sep	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?				0
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?				0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	0	0	0	0
¿Número de PQRD recibidas?				0

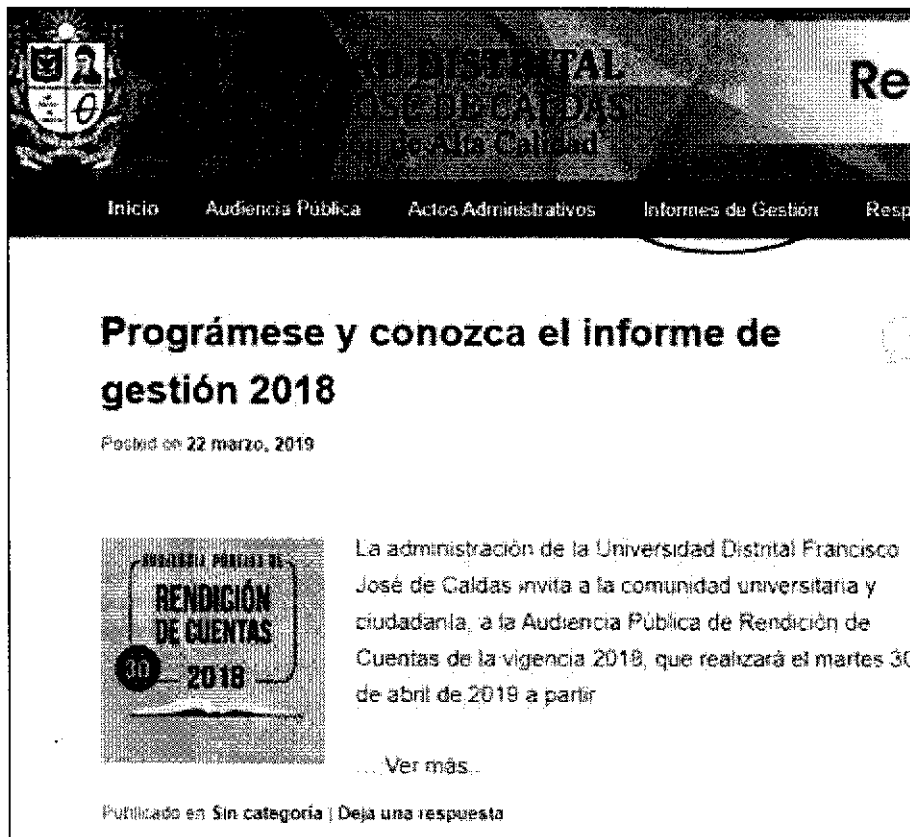
Fuente: Sistema Único de Información de Trámites. Datos de Operación para formatos integrados,

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Para el componente de Rendición de Cuentas se planteó como primera actividad un análisis del estado de este proceso, convocando al Comité Técnico Institucional de Rendición de Cuentas establecido mediante la Resolución 032 de 2018, con el fin de evaluar la Audiencia Pública realizada este año en cuanto a participación, requerimientos de información y recursos. Se realizaron dos sesiones del Comité, los días 08 de febrero y 08 de abril del presente año, para crear las estrategias de comunicación y logística de antes y después de la audiencia.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

La Oficina Asesora de Planeación y Control, en cumplimiento de la Resolución de Rectoría No. 032 de 2018, y previa aprobación del rector, publicó el informe de Gestión de la vigencia 2018 lo cual fue base para la audiencia de Rendición de Cuentas, como se muestra a continuación:





The screenshot shows a website header for the Universidad Distrital Francisco José de Caldas. The main heading reads "Prográmese y conozca el informe de gestión 2018" (Management report for 2018 is scheduled and known). Below this, it states "Publicado en 22 marzo, 2019". There is a graphic for "RENDICIÓN DE CUENTAS 2018". The text explains that the administration invites the university and community to a Public Hearing of the 2018 Management Report, scheduled for Tuesday, April 30, 2019. A "Ver más" (See more) link is present. At the bottom, it says "Publicado en Sin categoría | Deja una respuesta".

Fuente: Rendición de Cuentas Universidad Distrital. Tomado de:
<https://comunidad.udistrital.edu.co/rendicioncuentas/>

De igual forma, la Secretaría General de la Universidad Distrital publicó los actos administrativos en el Sistema de Información de la Secretaria General SISIGRAL, que corresponden a:

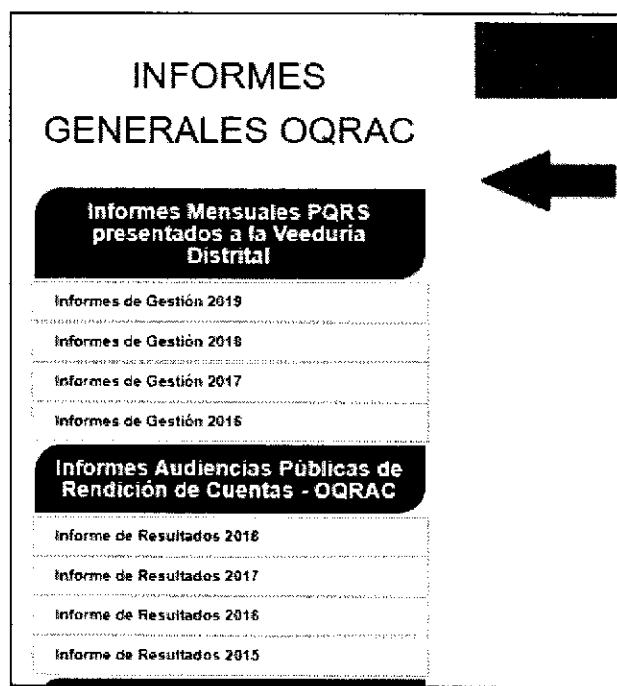
- **Resolución de Rectoría No. 032 de 2018.** "Por medio de la cual se adopta el Reglamento para el desarrollo de Audiencias Públicas Anuales de Rendición de Cuentas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas"
- **Resolución de Rectoría No. 108 de 2019.** "Por medio de la cual se modifica el artículo 8º de la Resolución No. 032 de 2018 del Reglamento para el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019 en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas"

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

- **Resolución de Rectoría No. 132 de 2019.** "Por medio de la cual se modifica el artículo 1 ° de la Resolución Nro. 108 del 2019, modificatoria de la Resolución Nro. 032 del 2018 Reglamento para el desarrollo de Audiencias Públicas Anuales de Rendición de Cuentas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas"



Dentro del subcomponente de **Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas**, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como encargada de la estrategia de comunicación de este procedimiento, convocó a reunión donde se establecieron los compromisos para la ejecución de dicha estrategia en conjunto con las dependencias de RED UDNET, OAPC, RITA, Publicaciones, Secretaría General y Emisora de la Universidad Distrital (se envió el acta a la Oficina Asesora de Control Interno).

Por parte de la OQRAC se realizaron piezas publicitarias utilizadas en las socializaciones en cada una de las Facultades y Sedes de la Institución, se enviaron invitaciones a la comunidad universitaria y ciudadanía en general y gestiono actividades de divulgación mediante mensaje telefónico, pagina web, mensajes emergentes, cuña radial etc. Lo anterior se evidencia con detalle en el Informe de Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 que se publicó en la página de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.





Fuente: Informes Generales de la OQRAC. Informes Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas. Tomado de: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

La OQRAC recibió, registró y asignó a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha" el total de setenta y seis (76) preguntas realizadas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018 a través de correo electrónico, videos, pagina web y presencial en cada uno de los auditorios donde se transmitió dicha audiencia, así como también realizó seguimiento a las respuestas dadas por las dependencias competentes.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Se publicaron en el Sistema de Información de la Secretaría General y en acto administrativo, las respuestas a las preguntas anónimas realizadas en la audiencia, como se evidencia a continuación:

	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS Secretaría General Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	
<p align="center">Respuesta a preguntas anónimas realizadas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018</p>		
Radicado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha: 1043862019		
PREGUNTA FORMULADA A TRAVÉS DE VIDEO EN LA RENDICION DE CUENTAS 2018 CELEBRADA EL 30 DE ABRIL DE 2019: ¿PORQUE NO SE ABREN PLAZAS O CONCURSOS PARA LA CONTARTACION DE DOCENTES DE PLANTA SOBRETODU EN EL PROYECTO DE MATEMATICAS DONDE NOS HACE FALTA MUCHO DOCENTE DE PLANTA?		
Vicerrectoría	Se traslada la presente con el fin de ser evaluado su contenido y dar respuesta	

Fuente: <https://sgral.udistrital.edu.co/sgral/Respuestas-Rendicion-Cuentas-2018.pdf>

Por último, se realizó satisfactoriamente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el día 30 de abril de 2019, en la sede Aduanilla de Paiba, dando cumplimiento a la Resolución No. 032 de 2018. La Oficina Asesora de Control Interno realizó el correspondiente informe en el mes de mayo del presente año, mediante la cual se presentó la evaluación sobre el desarrollo de este proceso y el análisis de los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias de participación y rendición de cuentas.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



1. Generalidades

En cumplimiento a las actividades planteadas en el cuarto componente, entre las cuales se propuso garantizar el acceso a la información a través de puntos de atención presencial, telefónica, virtual y seguimiento a las PQRS por medio de la plataforma "Bogotá Te Escucha-SDQS" en los términos de ley, articulando el proceso como labor integral de comunicación en la Universidad Distrital, se recibieron y se registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha" las peticiones interpuestas a través de los canales de atención presencial, telefónico, web, e-mail y escrito durante el segundo trimestre de 2019.

Esta información se encuentra en el Informe de Gestión del segundo trimestre de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital en el *Cuadro de control de indicadores de Gestión 2019 - OQRAC, meta 37, objetivo 37.3.*

2. Diagnóstico

La revisión integral de la entidad para la comparación a identificación del nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio ciudadano en gestión de PQRS no se realizó para este periodo.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

3. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

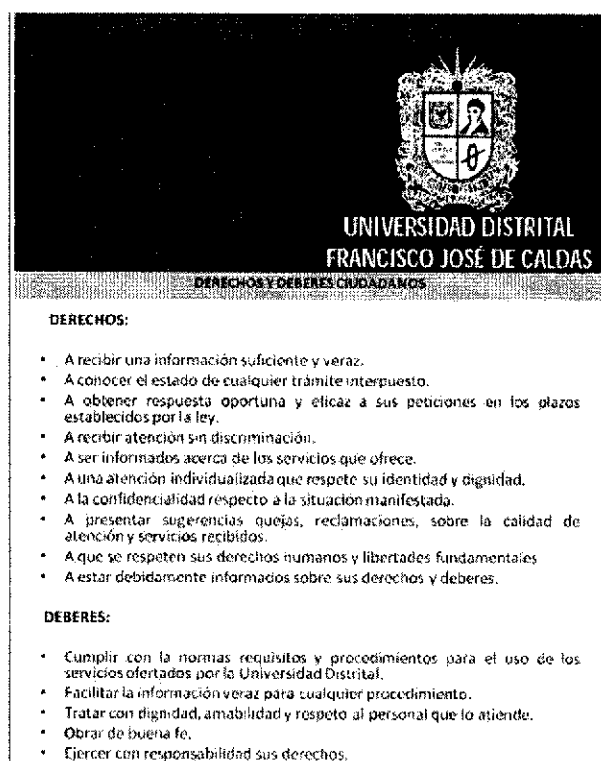
Del mismo modo, y en atención al llamado de la alta dirección de Austeridad en la Institución, no se solicitaron recursos para actividades en pro de mejorar el servicio a la ciudadanía.

4. Fortalecimiento de los canales de atención

En el subcomponente de *“Fortalecimiento de los Canales de Atención”* se propuso gestionar administrativamente los puntos de atención presencial en la Facultad de Medio Ambiente y Facultad de Artes ASAB, solicitud que se realizó a la Oficina Asesora de Planeación y Control, la cual mediante correo electrónico informó a la OQRAC que no se encontró viabilidad al requerimiento según estudio de base geográfica. Adicionalmente, se encuentra pendiente por actualizar el protocolo de Atención al ciudadano y realizar un autodiagnóstico de espacios físicos que identifiquen las necesidades de los ciudadanos y comunidad universitaria que incluyan a las personas en condición de discapacidad.

A corte 31 de agosto de 2019 el manual de uso de la plataforma “Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” se encuentra en proceso de elaboración y aprobación.

Se publicó en la página de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano la carta de Trato Digno aprobada, como se muestra a continuación:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

DERECHOS Y DEBERES CIUDADANOS



DERECHOS:

- A recibir una información suficiente y veraz.
- A conocer el estado de cualquier trámite interpuesto.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- A recibir atención sin discriminación.
- A ser informados acerca de los servicios que ofrece.
- A una atención individualizada que respete su identidad y dignidad.
- A la confidencialidad respecto a la situación manifestada.
- A presentar sugerencias, quejas, reclamaciones, sobre la calidad de atención y servicios recibidos.
- A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales.
- A estar debidamente informados sobre sus derechos y deberes.

DEBERES:

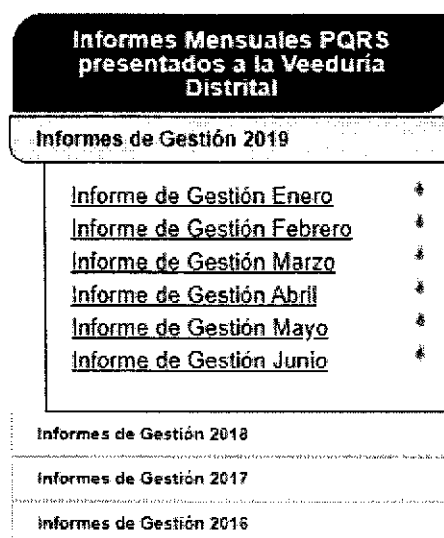
- Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos para el uso de los servicios ofertados por la Universidad Distrital.
- Facilitar la información veraz para cualquier procedimiento.
- Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende.
- Obrar de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.

Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. Tomado de:
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/consideraciones-generales>

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Se realizó la actualización el formato SC-PR-003-FR-005 Registro de Atención Presencial y Telefónica, Macroproceso: Apoyo a lo Misional, Proceso: Servicio al Ciudadano de acuerdo a las necesidades del servicio y caracterización de ciudadanos; Sin embargo, aún está pendiente por aprobación del SIGUD.

De igual manera, la OQRAC realizó 4 informes mensuales correspondientes a mayo, junio, julio y agosto los cuales fueron publicados en la página web de la Veeduría Distrital y en la página web de la OQRAC, así como también un informe del segundo trimestre publicado en la página web de la OQRAC.





Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. Tomado de:
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

5. Talento Humano

En relación a este subcomponente, la "RUTA DE LA CULTURA DE LA INTEGRIDAD, LA TRANSPARENCIA Y EL SENTIDO DE LO PÚBLICO" de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, **no** fue aprobado en el Plan Institucional de Capacitación, y a pesar que fue aprobado en el Plan Institucional de Capacitación el tema "*Servicio al Ciudadano*", no se ha realizado aún la gestión de la misma.

6. Relacionamiento con el ciudadano

Conforme a la actividad de Planear, coordinar y ejecutar la asistencia a ferias de servicio, ferias universitarias y eventos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se asistió a 46 de 63 ferias universitarias de servicio y eventos a las cuales la Universidad Distrital recibió invitación logrando divulgar a todos los asistentes la oferta académica de la institución, el proceso de inscripción y los criterios de admisión.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

En el informe de gestión del segundo trimestre de la OQRAC, página 19 se muestra la participación en las ferias universitarias en las cuales se dieron a conocer los programas de pregrado, posgrado, cursos de lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión.

Adicionalmente, la OQRAC adelantó encuestas de percepción y atención al ciudadano por medio virtual y de buzones, así como por medio del chat institucional, entre los cuales se evaluó la percepción general del servicio (ejemplo que se muestra a continuación).

Percepción de la atención brindada canal presencial y telefónico:

La OQRAC mide en los canales presenciales (puntos de atención en las sedes de la Universidad, Red CADE, ferias de servicio CADE móvil, ferias universitarias, visitas a facultades y eventos) y en los canales telefónicos (atención telefónica en las sedes de la Universidad, Red CADE y línea gratuita nacional) la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina, teniendo como criterios de evaluación: Excelente, Bueno, Regular y Malo.

Para el segundo trimestre de 2019 los ciudadanos calificaron la prestación del servicio de la siguiente manera:

Tabla 11:
Percepción del servicio brindado.

Percepción del Servicio	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Excelente	173	1693	780	2646	67,93%
Bueno	9	1065	129	1203	30,89%
Regular	-	37	2	39	1,00%
Malo	-	7	-	7	0,18%
No respondió	749	307	10	1066	-
Total	182	2802	911	3895	100,00%

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Fuente: Informe de Gestión Segundo Trimestre – Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. Tomado de: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/2718dfb1-427f-4953-995a-7b95aebb2813>

De acuerdo a informes de "peticiones pendientes o vencidas" a corte 20 de cada mes, se realizó el seguimiento telefónico y escrito durante el trimestre a las unidades académico administrativas competentes en contestar las peticiones radicadas en la Plataforma Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas, con el fin de lograr que las peticiones sean contestadas conforme a los atributos consagrado en el artículo 18 de la Resolución 551 de 2012

COMPONENTE 5: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN



En este componente se encuentran 38 actividades distribuidas en diez (10) subcomponentes, revisada la información remitida se encuentra que algunas presentan un avance superior al 90% y otras completas en su totalidad, cumpliendo con lo planeado hasta la fecha, así:

- Lineamientos de Transparencia Pasiva:

Se recibieron y registraron en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha" las peticiones interpuestas a través de los canales de atención presencial, telefónico, web, e - mail y escrito durante el periodo, presentando un avance del 98% aproximadamente.

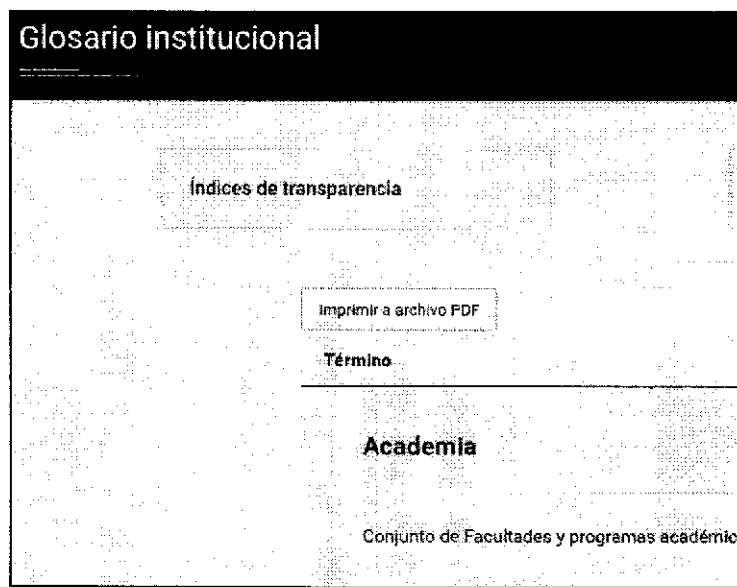
- Lineamiento de Transparencia activa:

El Glosario Institucional se encuentra actualizado con un total de 188 definiciones y publicado en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información con el 100% de avance.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Una vez realizada la respectiva revisión de la página web en donde se condensaron las definiciones que componen el glosario se evidenció que efectivamente se encuentran 188 de estas, en un total de 20 páginas.

Igualmente, respecto de Mantener el Glosario que contenga el conjunto de términos que tienen relación con la actividad de la Universidad, el mismo fue publicado por la Red de Datos UDNET.



Fuente: <https://www.udistrital.edu.co/transparencia/glosario>



De otro lado, respecto de Visibilizar la Ejecución Presupuestal histórica anual, en la página web de la Sección de Presupuesto se encuentran publicadas las Ejecuciones Presupuestales mensuales de cada vigencia a la fecha, tanto de Ingresos como de Gastos, lo cual puede evidenciarse en las direcciones de publicación.

Con relación a la publicación del Plan Anual de Adquisiciones, la Secretaria general publica en el Sistema de Información de la Secretaria General SISGRAL el acto administrativo correspondiente de acuerdo al proceso contractual que lo requiera, con un avance de 100% de acuerdo a lo manifestado.

Como observación a lo anterior, se registra que se han presentado algunas modificaciones a la Resolución N° 08 de 2019.

- Seguimiento acceso a la información pública:

Respecto a la publicación de los Datos Abiertos generados por Universidad en el Link de Transparencia, por solicitud de la Secretaria General, UDNET realiza la publicación en los portales de Datos abiertos del Distrito Capital y del Gobierno Nacional. Se hace necesario que Secretaria General (líder del proceso) solicite a las diferentes dependencias de la Universidad los conjuntos de datos abiertos para la posterior revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica. A su vez la Oficina Asesora Jurídica debe enviar los conjuntos revisados a la Red de

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Datos UDNET. Cabe anotar que la Red de Datos solo realiza la publicación, el mismo se encuentra en un 100% de avance.

A su vez, la Oficina Jurídica tiene a disposición el link disponible en la columna evidencias, mediante el cual se ha venido publicando información de datos abiertos hasta la delegación realizada mediante el acto administrativo en mención.

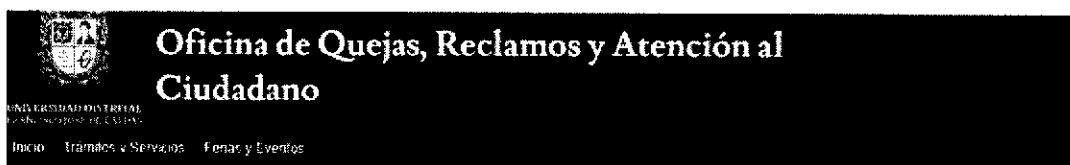


DATOS ABIERTOS

En los términos de la Ley 1712 de 2014 y de las normas reglamentarias sobre el tema, se publica la normatividad, los documentos de trabajo y las actas de sesión de la Mesa de Trabajo, que, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Conjunta de Rectoría y de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano No. 1585 de abril 29 de 2016, lidera el tema de apertura de datos en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Fuente: <http://www1.udistrital.edu.co:8080/web/oficina-asesora-juridica/datos-abiertos>

Respecto a la construcción de indicadores que permitan la medición de la gestión asociada al tema de transparencia y acceso a la información pública, para la toma de decisiones por parte del comité de seguimiento a los índices de transparencia, se participó en la Sesión N° 19 Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia y Acceso a la Información convocada por la OQRAC el 06 de junio de 2019, donde se verificó la matriz del estado de avance de los Índices de Transparencia y Acceso a la Información evidenciando unos puntos críticos y estableciendo compromisos y tareas pendientes de varias Unidades Académico - Administrativas con el fin de cumplir en mayor proporción el porcentaje la Ley 1712 de 2014 y dar cierre al comité, el cual fue derogada por la Resolución 163 de 2019.





A través de la Resolución de Rectoría 0026 del 28 de enero del 2016 "Por la cual se crea el Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se definen sus funciones" en su artículo segundo (2) parágrafo Dos (2) establece que la Secretaría Técnica (S.T) del Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia estará a cargo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

A continuación podrá conocer las Actas de los diferentes comités llevados a cabo por la Universidad Distrital en su compromiso con la Transparencia Institucional.

Fuente: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/comite-de-seguimiento-a-los-indices-de-transparencia>

Comité de Seguimiento a los Índices de Transparencia	
Normatividad Interna	
Actas del Comité	
Registro de publicaciones en la página web	

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

- Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales:

Se publicó el correspondiente directorio, por parte de UDNET se habilitó el enlace hacia la información que suministra la Oficina Asesora de Sistemas; cuenta con un avance de ejecución del 100%.

- Criterio diferencial de accesibilidad:

Respecto a la divulgación de la información en Formatos alternativos comprensibles de modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para las personas en situación de discapacidad, se tiene que el Portal Web Institucional cumple con la norma técnica colombiana NTC 5854 en su totalidad en el nivel de conformidad A y parte del AA, se presenta un avance de 90%.

Como observación se encuentra que, desde UDNET para el segundo semestre de 2019 planea realizar comunicaciones a las dependencias para el cumplimiento de accesibilidad.

- Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Verificar que las acciones propuestas en dicho Componente se cumplan y generar los resultados de la gestión administrativa, se elaboró el informe de seguimiento al plan anticorrupción con corte a 30 de abril de 2019 reportando un avance de 100%, el cual se encuentra publicado en la web de la Oficina Asesora de Control Interno.



No obstante, de la ejecución del componente 5 se observa que algunas actividades propuestas no han sido ejecutadas ni tienen porcentaje de avance a la fecha, al respecto desde la Oficina Asesora Jurídica se indicó que faltaban aun varias dependencias en remitir la información para la consolidación del informe. Así las cosas, se espera que en los próximos días se cuente con dicha documentación para consolidar el mismo.

COMPONENTE 6: INTEGRIDAD

Mediante la Resolución de Rectoría No. 278 del 14 de julio de 2019 se adopta e implementa el Código de Integridad del Servicio Público, en el cual se reúnen los valores que determinan una línea de acción cotidiana para los servidores de la entidad: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Por medio del artículo 3° se determina el gestor de integridad, como el empleado público de la entidad, cuya función consiste en liderar la sensibilización y motivación, para el arraigo de la cultura ética y de servicio en las prácticas cotidianas de la Administración de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

La División de Recursos Humanos liderará el proceso de conformación del equipo de gestores de integridad.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macro proceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	



Para el último trimestre del año 2019, la Oficina Asesora de Planeación y Control coordinará mesas de trabajo para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia correspondiente al año 2020, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones generadas por las diferentes unidades y funcionarios de la entidad.

OBSERVACIONES

Durante el segundo cuatrimestre del año 2019 se realizaron los correspondientes avances a los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con la participación de las dependencias de la Universidad Distrital, entre las cuales se distinguen algunas actividades pendientes para el último periodo del presente año. Sin embargo, se evidencia un gran compromiso y responsabilidad de los líderes de estos procesos en cada uno de los componentes del Plan para la consolidación de información, su correspondiente seguimiento y evaluación.

Es necesario generar espacios para socializar las actividades que se encuentran en los diferentes componentes, con el ánimo de conocer más a fondo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

La Oficina Asesora de Planeación y Control como la más importante en este proceso debe crear en los próximos Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano compromisos eficaces para avanzar en el seguimiento de PAAC.

Representante Alta Dirección (Auditoría Calidad)	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Audidores Responsables
N.A.	 Luz Marina Garzón Lozano	Santiago Bravo Torres  Omar Pinzón 