

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2024

POPAYÁN

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS DEL PLAN (según Artículo 4 del Acuerdo)	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
RESULTADOS Y ANÁLISIS	5
1. Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de 5	
2. Racionalización de trámites	5
3. Rendición de cuentas	5
4. Mecanismos para atención al ciudadano	6
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	6
6. Iniciativas adicionales	6
CONCLUSIONES	6
ANEXOS	7

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación Universitaria Comfacauca, se elaboró en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), así como en concordancia con el Decreto 2641 de 2012, la Ley 962 de 2005 (Ley Antitrámites), la Ley 1757 de 2015 (promoción y protección del derecho a la participación ciudadana), la Ley 1712 de 2014 (transparencia y acceso a la información pública), la Ley 1755 de 2015 (derecho fundamental de petición), la Sentencia C-951 de 2014 de la Corte Constitucional, y demás normativas vigentes aplicables al tema.

En el marco de este Plan, la Corporación Universitaria Comfacauca ha establecido ejercicios de seguimiento, coordinado con los responsables de cada área o sección institucional, orientado a la ejecución de actividades y el cumplimiento de compromisos alineados con las necesidades institucionales y las expectativas del público objetivo. La gestión se articula a través de seis componentes estratégicos, estructurados en los siguientes ejes temáticos: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos de Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, Iniciativas Adicionales.

Este informe presenta el estado de avance, resultados y cumplimiento de los compromisos asociados a cada componente durante la vigencia 2024.

OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo general

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo implementar una herramienta de planeación que integre todas las estrategias y esfuerzos de la Corporación Universitaria ComfacaUCA por fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión adecuada de los riesgos; a través de mecanismos de gestión que permitan el cumplimiento de las actividades y metas propuestas en el plan, a fin de prevenir actos de corrupción en los procesos de contratación y en los trámites administrativos críticos. Lo anterior en procura de contar con una Corporación que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia, eficacia y buen gobierno institucional.

Objetivos específicos

- a. Formular e implementar actividades que permitan la identificación, valoración, evaluación y control de los riesgos de corrupción en la Corporación.
- b. Establecer una estrategia de racionalización de trámites minimizando y/o impidiendo el fomento a espacios y/o procesos proclives a ser aprovechados con intereses corruptos.
- c. Fortalecer estrategias para la rendición de cuentas con los ciudadanos, permitiendo el diálogo en doble vía permanente.
- d. Implementar actividades orientadas al fortalecimiento de mecanismos de atención y servicio al ciudadano en la Corporación.
- e. Establecer acciones necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información, así como la demás normativa que regule el tema.
- f. Fortalecer la lucha contra la corrupción a través de esfuerzos institucionales conjuntamente.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

En cumplimiento del Acuerdo C.S. No. 010 de 2022, se realiza el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), para la vigencia 2024 a través de los cinco (5) componentes definidos, así:

1. Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.

En el marco de la Política de Administración del Riesgo establecida por el acuerdo C.S. 017 de 2021, se desarrollaron actividades de revisión, ajuste y actualización de matrices de riesgos institucionales. Este proceso fue liderado por la Sección de Gestión de Calidad en articulación con los responsables de cada proceso, permitiendo fortalecer el enfoque preventivo de la gestión de riesgos. Las actividades incluyeron la identificación de amenazas, su evaluación en términos de probabilidad e impacto, la priorización de acciones y el seguimiento a las medidas implementadas. Además, se promovió la socialización de la política y metodología de riesgos entre los líderes de proceso, como parte de la cultura de autocontrol institucional.

La gestión de riesgos institucional en Unicomfacauca se desarrolla bajo un enfoque preventivo que contempla las siguientes fases:

- **Identificación:** cada proceso identifica de manera sistemática las amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales, incluyendo riesgos estratégicos, operativos, de cumplimiento, financiero, tecnología y de imagen.
- **Valoración:** los riesgos identificados son evaluados en términos de probabilidad e impacto, lo que permite priorizar acciones y recursos de manera objetiva.
- **Tratamiento:** se implementan medidas preventivas y correctivas orientadas a eliminar, reducir o controlar los riesgos, con el fin de minimizar cualquier amenaza potencial.
- **Seguimiento:** se realiza un monitoreo constante para garantizar la eficacia de las medidas adoptadas y mantener la actualización permanente de la información.

Las evidencias de este trabajo se encuentran registradas en las matrices de riesgos de cada proceso, las cuales incluyen el análisis de cada riesgo, su calificación, las acciones de tratamiento y los responsables asignados. Estos documentos son actualizados periódicamente por los líderes de proceso. También se cuenta con registros de seguimiento que respaldan la eficacia de las acciones tomadas.

2. Racionalización de trámites:

Pregunta orientadora	Respuesta 2024	Evidencia / Fuente	Observaciones / Mejora
----------------------	----------------	--------------------	------------------------

<p>1. ¿Qué mecanismos se usaron para divulgar trámites?</p>	<p>Se utilizó la Ventanilla Única Virtual como canal principal, disponible en la web institucional. Además, existe una sección de Trámites y Procedimientos Administrativos y Otros donde se publica la información actualizada.</p> <p>Para todos los procesos de gestión documental se cuenta con el software SAIA.</p>	<p>Ventanilla Única Virtual / Trámites y Procedimientos</p>	<p>Fortalecer la divulgación en redes y medios físicos con campañas periódicas.</p>
<p>2. ¿Cómo se garantizó la interacción con la ciudadanía?</p>	<p>La Ventanilla Única permite trámites en línea, evitando desplazamientos y reduciendo tiempos de respuesta. Se clasifican en académicos (reingresos, homologaciones, doble titulación, etc.) y financieros (devoluciones, prórrogas de pago, exenciones, etc.).</p>	<p>Ventanilla Única Virtual</p>	<p>Implementar métricas públicas sobre tiempos de respuesta y niveles de satisfacción.</p>
<p>3. ¿Qué ejemplos concretos de simplificación se evidencian?</p>	<p>La gestión de trámites como cancelaciones, excusas académicas o devoluciones de matrícula se puede realizar totalmente en línea, con formularios digitales. Esto elimina pasos presenciales y permite un seguimiento ágil.</p>	<p>Procedimientos y/o Rutas</p>	<p>Documentar comparativo antes/después de digitalizar cada trámite.</p>

<p>4. ¿Qué rutas y procedimientos están documentados?</p>	<p>El portal institucional ofrece acceso a rutas claras y descargables en PDF (ej.: cancelaciones, habilitaciones, preparatorios, rutas de supletorios), con detalle de requisitos, responsables y tiempos.</p>	<p>Procedimientos y/o Rutas</p>	<p>Actualizar periódicamente y socializar cambios en jornadas internas y con estudiantes.</p>
<p>5. ¿Cómo se garantiza acceso a normatividad y atención al ciudadano?</p>	<p>La web incluye una sección de Normativa Institucional (estatuto, reglamentos, políticas, derechos pecuniarios). Además, se publica información de contacto ciudadano con teléfonos, correos, horarios y directorio de funcionarios.</p>	<p>Normativa Institucional / Contacto con el ciudadano</p>	<p>Publicar reportes periódicos sobre PQRSD y cómo se integran al proceso de mejora de trámites.</p>

3. Rendición de cuentas:

3.1. Transparencia y publicidad de la gestión:

Durante el año 2024, como en los años anteriores UnicomfacaUCA garantiza la transparencia de su gestión académica, administrativa, contable y financiera mediante la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas el 20 de marzo de 2024, con un enfoque híbrido (Popayán y Santander de Quilichao, presencial y virtual). El evento incluyó la presentación del informe de gestión por parte de las directivas y la atención a inquietudes de la comunidad académica. La convocatoria se hizo a través de correos institucionales, redes sociales, página web y campañas de expectativa.

Se contó con la participación de 295 participantes, entre administrativos, docentes, estudiantes, egresados y externos, cifra que evidencia un alto nivel de interés y participación.

3.2. Confianza ciudadana y uso de recursos públicos:

El ejercicio permitió exponer con claridad el destino de los recursos y los resultados alcanzados en los vectores estratégicos del Plan de Desarrollo Institucional: excelencia académica, visibilidad institucional, relacionamiento con el sector externo, bienestar, investigación y creación artística, y gestión administrativa y tecnológica.

Las encuestas aplicadas muestran que 98% de los asistentes consideraron clara la información, y 91% manifestaron que tuvieron espacios suficientes para expresar sus inquietudes, lo que refuerza la confianza ciudadana.

3.3. Monitoreo y evaluación del ejercicio:

La Corporación aplicó instrumentos de evaluación mejorados frente a años anteriores. En 2023 se usó escala Likert, mientras que en 2024 se implementaron preguntas concisas que aportaron mayor claridad sobre el grado de satisfacción.

Los resultados revelaron una percepción positiva en logística, pertinencia de la información y apertura de espacios de diálogo. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en aspectos como puntualidad, calidad del audio y dinamismo del evento.

3.4. Aportes y acciones de mejora:

De los 37 comentarios recogidos en 2024, se clasificaron de acuerdo con los vectores estratégicos, destacando mayor interés en excelencia académica (35,1%), gestión administrativa, física y tecnológica (24,3%), y visibilidad institucional (18,9%).

Las principales solicitudes de la comunidad incluyeron:

- Fortalecer la movilidad estudiantil e intercambios internacionales, a través de convocatorias que contaron con apoyo económico para compra de tiquetes aéreos.
- Diversificar las opciones de grado.
- Mayor vinculación con el sector empresarial y apoyo a emprendedores.
- Ampliación de la oferta académica, especialmente posgrados.
- Acreditación en alta calidad de más programas.

En respuesta, Unicomfacauca incorporó estas recomendaciones en los planes de acción y de mejoramiento institucional a ejecutarse durante la vigencia 2025, con el propósito de avanzar en:

- Gestión de reacreditación institucional y autoevaluaciones con fines de acreditación de programas, es así, como se tiene previsto que para el mes mayo de 2025 se radique ante el Ministerio de Educación el documento de autoevaluación con fines de acreditación institucional.
- Proyección y solicitud de nuevas maestrías en diferentes áreas del conocimiento.
- Incremento de incentivos para la realización de movilidad internacional.
- Fortalecimiento de proyectos con el sector productivo e internacionales.

3.5. Divulgación de resultados:

El evento y sus resultados se difundieron a través de:

- Página web institucional y micrositio de rendición de cuentas.
- Redes sociales y correos electrónicos.
- Material audiovisual y registros de asistencia.

Esta estrategia de comunicación garantizó el acceso de la comunidad académica y ciudadanía en general.

3.6. Elementos centrales: información, diálogo y responsabilidad social:

- **Información:** Se entregaron datos completos, claros y pertinentes sobre gestión académica, administrativa, contable y financiera.
- **Diálogo:** Hubo espacio para preguntas en vivo y a través de formularios físicos y electrónicos.
- **Responsabilidad social:** Se recogieron sugerencias de la comunidad y se integraron al plan de acción institucional.

4. Mecanismos para atención al ciudadano

Canales de atención implementados

En UNICOMFACAUCA contamos con diversos canales de recepción que permiten a la comunidad presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera organizada y oportuna.

- 1) Ventanilla Única: canal presencial a través del cual se reciben comunicaciones de forma escrita o verbal, garantizando su registro y trámite correspondiente.
- 2) Formularios Web: enlaces disponibles en la plataforma institucional que permiten radicar solicitudes en línea de manera ágil y segura.
- 3) Correo Electrónico: mediante la dirección oficial contacto@unicomfacaUCA.edu.co, los usuarios pueden remitir sus requerimientos con trazabilidad y respaldo institucional.
- 4) Buzón de Sugerencias: ubicados en espacios estratégicos como el Auditorio Julio Arboleda, cafetería y Bloque D – Piso 2, para recibir aportes de la comunidad universitaria.
- 5) Canal Telefónico: disponible a través de la línea de atención y WhatsApp (3152060420), para comunicación inmediata y directa.

De esta forma, garantizamos que cada solicitud sea atendida con eficiencia, transparencia y compromiso institucional.

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF).

El trámite de las PQRSF en la Corporación hace alusión al proceso de gestión administrativa y gestión de calidad, este mecanismo nos permite conocer la percepción de nuestras partes interesadas, como fuente de información para la toma de decisiones que permiten mejorar continuamente los procesos administrativos y académicos, este mecanismo se ve reflejado en el procedimiento **PAF-14 GESTIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**.

1. **Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que ofrece la Corporación Universitaria Comfacauca – Unicomfacauca; esta manifestación puede ser verbal o escrita.
2. **Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.
3. **Reclamo:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por la Corporación Universitaria Comfacauca – Unicomfacauca frente a una petición o queja, expresada ante la misma, con el fin de que la Corporación Universitaria Comfacauca aclare, modifique o revoque dicha decisión.
4. **Sugerencia:** Proposición de lo que puede hacer la Corporación Universitaria Comfacauca para mejorar la prestación del servicio.
5. **Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción como consecuencia de un adecuado servicio prestado por la Corporación Universitaria Comfacauca.

PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE LAS PQRSF



Fuente: Coordinación de Gestión Documental, 2025

Para la recepción de las PQRSF se genera de manera física o verbal a través de cuatro instancias ventanilla única, buzón físico, buzón web y correo electrónico por medio del

Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos SAIA, según el tipo de instancia por la que se recepcione la PQRSF, se genera el respectivo registro, radicación y direccionamiento al proceso que pertenezca la misma.

El trámite de generar respuesta a las PQRSF radicadas, cuenta con 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la PQRSF. La persona asignada como responsable para generar respuesta, debe emitirla por el aplicativo SAIA sobre la misma asignación de la PQRSF.

Desde SAIA se asigna para control de revisión al responsable de calidad, quien, valida la pertinencia de la respuesta emitida, en los casos que se requiera generar ajustes, el responsable de calidad a través del sistema realizará las observaciones pertinentes y el responsable asignado deberá generar las correcciones en el menor tiempo posible y enviar nuevamente la respuesta, al ser aprobada por Calidad el sistema automáticamente envía la respuesta al solicitante.

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

En cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública, establecidos en la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Corporación Universitaria ComfacaUCA procura garantizar el derecho fundamental de la comunidad educativa y en general de todos los ciudadanos, a acceder a la información generada o en poder de la institución, en concordancia con los lineamientos constitucionales y legales vigentes.

Para tal fin, la Corporación ha desarrollado e implementado lineamientos institucionales de Transparencia y Acceso a la Información Pública, orientados a fortalecer la cultura de la transparencia y rendición de cuentas, así como a facilitar el ejercicio efectivo de este derecho por parte de la comunidad universitaria y la sociedad en general.

En este marco, la Corporación Universitaria ComfacaUCA dispone de un espacio dedicado en su Portal Institucional denominado **“Transparencia y Acceso a la Información”**, que funciona como una plataforma de consulta pública permanente. A través de este canal, se garantiza el acceso expedito y actualizado a información relevante como:

- Estructura organizacional
- Planes, programas y proyectos institucionales
- Informes de gestión y resultados
- Mecanismos de contacto
- Contratación
- Gestión de trámites
- Planeación institucional
- Ejecución presupuestal
- Normatividad interna y externa aplicable
- Datos de interés general para la comunidad académica y ciudadanía

Además, la institución ha establecido lineamientos para atender las solicitudes de información que se requieren, y que se enmarcan en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de

petición), procurando la respuesta y el debido seguimiento, con el propósito de garantizar la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento normativo.

La Corporación también reafirmó durante esta vigencia su compromiso con el cumplimiento a su Código de Ética y Buen Gobierno, la gestión transparente y la participación activa de la comunidad educativa a través de sus diferentes órganos colegiados, contribuyendo a la construcción de un ambiente universitario abierto, democrático, participativo y responsable. Así mismo, a través de auditorías internas establecidas en el sistema de gestión de calidad y auditorías realizadas por la Revisoría Fiscal Externa a diferentes procesos de la Corporación, entre estos talento humano (nómina y contratación), área contable y financiera.

Por otra parte, Unicomfacauca realiza de manera anual y conforme a su naturaleza jurídica los reportes establecidos por la DIAN y por el Ministerio de Educación Nacional.

5. Iniciativas adicionales

Con el compromiso de fortalecer la transparencia, la eficiencia administrativa y el acceso oportuno a la información, la Rectoría y la Dirección de Desarrollo y Planeación Institucional han proyectado para la vigencia 2025 la implementación de los Dashboards Unicomfacauca, como una herramienta estratégica de visualización y gestión de datos en tiempo real, para lo cual, fue contratada una persona que se encargue de esta función.

Estos tableros de control digital integrarán indicadores clave de los procesos institucionales en ámbitos académicos, administrativos, financieros, investigativos y de bienestar, permitiendo una lectura ágil y dinámica del estado de la institución.

Aportes de los Dashboards a la institución:

- **Transparencia y acceso a la información:** Facilitan que autoridades, docentes, estudiantes y comunidad interesada puedan consultar datos de manera clara y confiable, reduciendo las barreras de acceso a la información institucional.
- **Gestión basada en evidencia:** La toma de decisiones estratégicas contará con insumos en tiempo real, optimizando la planeación, el seguimiento y la evaluación de los planes de acción.
- **Monitoreo integral:** Permitirá integrar en un solo espacio la evolución de indicadores de calidad académica, ejecución presupuestal, proyectos de investigación, cobertura estudiantil y satisfacción ciudadana.
- **Fortalecimiento de la rendición de cuentas:** La institución podrá disponer de información consolidada y actualizada para ser socializada en los ejercicios de rendición de cuentas, garantizando un diálogo más fundamentado con la comunidad académica y la ciudadanía.

Así mismo adquirió un software de gestión académica para optimizar los procesos relacionados con las actividades administrativas y académicas de estudiantes y profesores, cuya implementación se prevé salga a productividad a mediados del segundo semestre del año 2025.

CONCLUSIONES:

Durante 2024, Unicomfacauca avanzó de manera significativa en la racionalización de trámites, consolidando canales digitales como la Ventanilla Única, la documentación transparente de procedimientos y la provisión de información normativa y de contacto. Estas acciones permitieron optimizar tiempos, reducir desplazamientos y fortalecer la accesibilidad a los servicios institucionales, cumpliendo con lo dispuesto en el Capítulo IV del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con un enfoque de eficiencia y atención centrada en el usuario.

De igual forma, la rendición de cuentas de la vigencia 2024 consolidó la cultura de transparencia y participación ciudadana en la Corporación, alcanzando niveles de satisfacción superiores al 90%. Los aportes de la comunidad se tradujeron en mejoras tangibles que fortalecen la excelencia académica, la gestión institucional y la relación con el entorno. En coherencia con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, este ejercicio ratifica el compromiso de Unicomfacauca con la transparencia, el control social y la mejora continua.

En este mismo sentido, también dio cumplimiento a la implementación de mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública.

Los Dashboards Unicomfacauca no sólo constituyen una innovación tecnológica en la gestión institucional, sino que también son un instrumento clave para avanzar en la racionalización de trámites, fortalecer la confianza ciudadana y consolidar una cultura de gobierno abierto y eficiente.