

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2025

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 Comfacaucá, 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 Comfacaucá 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 2025.

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 Comfacaucá 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 2025 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 Unicomfacaucá 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 2025	Evidencia / Fuente	Observaciones / mejora
1. ¿Qué mecanismos se usaron para divulgar los trámites?	Durante 2025 se mantuvo la Ventanilla Única Virtual como canal institucional para la recepción de solicitudes y trámites. De manera complementaria, se utilizaron el portal web institucional, el Sistema Integrado Universitario — SIU— , el sistema de gestión documental SAIA y el correo electrónico institucional para informar a estudiantes, docentes y ciudadanía sobre requisitos, procedimientos, respuestas y documentos generados.	Ventanilla Única Virtual ; sección de Trámites y Procedimientos ; portal del SIU ; registros de SAIA ; correos institucionales.	Fortalecer la divulgación mediante tutoriales, campañas periódicas y piezas informativas sobre los trámites disponibles en SIU, SAIA y la Ventanilla Única.
2. ¿Cómo se garantizó la interacción con la ciudadanía?	La interacción se garantizó mediante la recepción virtual de solicitudes a través de la Ventanilla Única y su gestión documental en SAIA , permitiendo la radicación, clasificación, asignación al área responsable, seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones. Por su parte, el SIU permitió a los estudiantes realizar consultas y gestionar procesos académicos y financieros. Entre estos servicios se encuentra la generación de recibos de pago , los cuales son enviados automáticamente al correo electrónico registrado por cada estudiante, facilitando el acceso a la información y reduciendo desplazamientos y solicitudes presenciales.	Reportes de radicación y trazabilidad de SAIA ; registros de la Ventanilla Única ; módulos del SIU ; recibos de pago generados ; correos enviados a estudiantes .	Implementar indicadores sobre número de solicitudes gestionadas, recibos generados, correos enviados, tiempos de respuesta y satisfacción de los usuarios.
3. ¿Qué ejemplos concretos de simplificación se evidencian?	Durante 2025 se evidenciaron avances en la simplificación de procesos académicos, financieros y administrativos mediante el uso articulado de SIU y SAIA . El SIU permite generar automáticamente los recibos de pago y remitirlos al correo electrónico de los estudiantes, evitando su elaboración manual o la necesidad de reclamarlos presencialmente. Asimismo, mediante SAIA se fortaleció la gestión electrónica de documentos, comunicaciones institucionales y expedientes, reduciendo el uso de documentos físicos y facilitando su consulta y seguimiento.	Recibos de pago generados en SIU ; registros de envío por correo ; expedientes electrónicos en SAIA ; radicados y comunicaciones digitales .	Documentar el comparativo antes y después de la digitalización, incluyendo reducción de pasos, tiempos, documentos físicos y desplazamientos.

Pregunta orientadora	Respuesta 2025	Evidencia / Fuente	NIT: 817004535-0 Observaciones / mejora
4. ¿Qué rutas y procedimientos están documentados?	La Institución mantuvo publicadas las rutas y procedimientos relacionados con trámites académicos, financieros y administrativos, indicando requisitos, responsables y canales de atención. Adicionalmente, durante 2025 se avanzó en el uso de SAIA para el almacenamiento y gestión de las actas de los diferentes comités institucionales , fortaleciendo la organización, conservación, consulta y trazabilidad de estos documentos. El SIU continuó soportando los procesos académicos y financieros dirigidos a estudiantes.	Sección de Procedimientos y Rutas; actas de comités cargadas en SAIA; expedientes electrónicos; manuales e instructivos institucionales; módulos del SIU.	Definir criterios uniformes para el cargue de actas en SAIA, incluyendo denominación, fecha, comité, consecutivo, responsables, versión, aprobación y anexos.
5. ¿Cómo se garantiza el acceso a la normatividad y la atención al ciudadano?	El acceso se garantizó mediante la publicación de estatutos, reglamentos, políticas, resoluciones, derechos pecuniarios y demás disposiciones en la sección de Normativa Institucional del portal web. También se mantuvieron disponibles los datos de contacto, correos electrónicos, horarios de atención y canales de radicación. La gestión de comunicaciones, actas y documentos mediante SAIA contribuyó al control documental y a la trazabilidad de las actuaciones institucionales, mientras que el SIU facilitó el acceso de los estudiantes a información académica y financiera.	Normativa Institucional; directorio institucional; Ventanilla Única; registros de SAIA; actas de comités; reportes y módulos del SIU.	Consolidar informes periódicos sobre trámites y PQRS, analizando tiempos de respuesta, solicitudes recurrentes y oportunidades de automatización y simplificación.

Resultado general de la vigencia 2025

Durante 2025, Unicomfacauca fortaleció la racionalización y digitalización de sus trámites mediante la articulación de la **Ventanilla Única Virtual, el Sistema Integrado Universitario — SIU— y el sistema de gestión documental SAIA.**

Entre los avances se destacan:

- La generación de recibos de pago en el SIU y su envío al correo electrónico de los estudiantes.
- La recepción, radicación, asignación y trazabilidad de comunicaciones mediante SAIA.
- El inicio del cargue y conservación de las actas de los comités institucionales en SAIA.
- La disminución progresiva de documentos físicos y de desplazamientos para la realización de trámites.
- El fortalecimiento de la consulta y seguimiento de información académica, financiera y administrativa por medios digitales.

Estos avances permitieron mejorar la oportunidad de la atención, fortalecer la trazabilidad documental y simplificar procedimientos internos y servicios dirigidos a los estudiantes. Como oportunidad de mejora, se requiere consolidar indicadores cuantitativos que permitan demostrar la reducción de pasos, tiempos, documentos físicos y trámites presenciales.

3. Rendición de cuentas:

3.1. Transparencia y publicidad de la gestión:

UnicomfacaUCA garantizó la transparencia y publicidad de la gestión correspondiente a la vigencia 2025 mediante la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, llevada a cabo el 25 de marzo de 2026 bajo una modalidad híbrida, con participación presencial en las sedes de Popayán y Santander de Quilichao, y transmisión virtual.

Durante el evento, las directivas institucionales presentaron los principales resultados de la gestión académica, administrativa, contable y financiera, y atendieron las inquietudes formuladas por la comunidad universitaria y demás grupos de interés.

La convocatoria fue difundida a través de correos institucionales, redes sociales, la página web de UnicomfacaUCA y campañas de expectativa, con el propósito de promover una participación amplia y diversa.

En total, se registró la asistencia de 408 personas, entre administrativos, docentes, estudiantes, egresados y participantes externos, lo que evidencia un importante nivel de interés en el ejercicio institucional de rendición de cuentas.

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 último año y cierre del Plan de Desarrollo Institucional 2020-2025: excelencia académica, visibilidad institucional, relacionamiento con el sector externo, bienestar, investigación y creación artística, y gestión administrativa y tecnológica.

Los resultados de la encuesta de evaluación evidencian una percepción mayoritariamente favorable frente al ejercicio de rendición de cuentas. El 82,3 % de los participantes consideró que la información fue presentada de manera clara y precisa, y el 78,7 % manifestó que el evento brindó oportunidades para que los asistentes expresaran sus opiniones.

Asimismo, el 97,6 % de las personas encuestadas indicó que volvería a participar en este espacio institucional, lo que demuestra la pertinencia de mantener estos escenarios de información y diálogo con la comunidad universitaria.

Los resultados también permiten identificar oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la ampliación de los espacios de participación, la metodología del evento y la interacción con los asistentes, aspectos que serán considerados para la mejora de los próximos ejercicios de rendición de cuentas.

3.3. Monitoreo y evaluación del ejercicio:

La Corporación aplicó un instrumento de evaluación orientado a conocer la percepción de los participantes sobre el desarrollo del ejercicio de rendición de cuentas. En comparación con años anteriores, se utilizaron preguntas más directas y comprensibles, con el propósito de facilitar la valoración de aspectos relacionados con la organización, la claridad y pertinencia de la información, y las oportunidades de participación.

El instrumento fue dispuesto tanto para las personas que asistieron presencialmente en los auditorios como para quienes participaron de manera virtual desde los diferentes puntos de transmisión, mediante un formulario electrónico habilitado en Google Drive.

Los resultados reflejaron una valoración mayoritariamente favorable en aspectos como la logística, la pertinencia de la información presentada y la apertura de espacios de diálogo. No obstante, también se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la puntualidad, la calidad del audio y del video, así como con el dinamismo del evento, las cuales serán tenidas en cuenta en la planeación de futuros ejercicios de rendición de cuentas.

3.4. Aportes y acciones de mejora:

Durante el ejercicio de rendición de cuentas se recibieron 44 registros de participación, de los cuales 31 contenían preguntas, inquietudes o aportes concretos de los asistentes. Para su análisis, las intervenciones fueron organizadas de acuerdo con los principales temas de la gestión institucional.

El mayor número de aportes estuvo relacionado con la gestión administrativa, la infraestructura física y los recursos tecnológicos, con el 32,3 % de las intervenciones. Dentro de este grupo se destacó de manera recurrente la solicitud de habilitar o gestionar alternativas de parqueadero para los estudiantes de Santander de Quilichao, así como inquietudes sobre el fortalecimiento de los laboratorios, las salas de sistemas, los espacios de tutoría y los recursos disponibles en la sede norte.

Las consultas asociadas con la excelencia académica y el fortalecimiento de la formación representaron el 16,1 %. Estas se concentraron en la ampliación de las oportunidades académicas en Santander de Quilichao, el número de docentes de tiempo completo, la incorporación responsable de la inteligencia artificial en los procesos educativos, la priorización de los programas académicos y la implementación de nuevas estrategias de formación, como el proyecto TEdu.

Otro 16,1 % correspondió a preguntas de carácter general sobre los principales retos enfrentados por la Institución, las prioridades para 2026 y las acciones previstas para continuar mejorando la gestión y los servicios ofrecidos a los estudiantes.

Los asuntos relacionados con el bienestar, la permanencia y la inclusión representaron el 12,9 % de las intervenciones. En este componente se formularon preguntas sobre las estrategias para disminuir la deserción, la distribución equitativa de beneficios entre Popayán y Santander de Quilichao, y las políticas institucionales para favorecer la inclusión de estudiantes provenientes de diferentes contextos.

En materia de investigación e innovación, que concentró el 9,7 % de los aportes, la comunidad manifestó interés en conocer los proyectos institucionales, los mecanismos para vincularse a ellos, las iniciativas relacionadas con el medio ambiente y las acciones previstas para fortalecer la participación de Unicomfacaucá en el ecosistema de innovación del departamento.

Asimismo, el 9,7 % de las preguntas estuvo relacionado con la internacionalización y el bilingüismo, particularmente con los requisitos para acceder a convocatorias de movilidad internacional, las oportunidades de intercambio para el personal administrativo y las estrategias para fortalecer las competencias en una segunda lengua de estudiantes y profesores.

Finalmente, se recibió una intervención relacionada con el fortalecimiento de la articulación institucional con el sector productivo.

Los aportes recogidos constituyen un insumo para la identificación de oportunidades de mejora y para el seguimiento de las acciones institucionales previstas durante la vigencia 2026. En particular, se evidencia la necesidad de fortalecer la infraestructura y los servicios de la sede Santander de Quilichao, ampliar la información sobre las oportunidades académicas, investigativas y de movilidad, continuar las estrategias de permanencia estudiantil y promover una participación más equitativa de las distintas sedes y grupos de interés en los beneficios institucionales.

3.5. Divulgación de resultados

La convocatoria, el desarrollo del evento y los principales resultados del ejercicio de rendición de cuentas fueron divulgados a través de diferentes canales institucionales, entre ellos:

- La página web institucional y el micrositio de rendición de cuentas.
- Las redes sociales institucionales.
- Los correos electrónicos dirigidos a los diferentes grupos de interés.
- El material audiovisual generado durante el evento.
- Los registros de asistencia, participación y evaluación.

Esta estrategia de comunicación permitió ampliar el acceso a la información presentada, facilitar la participación de la comunidad universitaria y poner a disposición de los grupos de interés los principales resultados de la gestión institucional correspondiente a la vigencia 2025.

3.6. Elementos centrales: información, diálogo y responsabilidad social

El ejercicio de rendición de cuentas se desarrolló a partir de tres elementos centrales:

Información: se presentaron de manera organizada los principales resultados de la gestión académica, administrativa, contable, financiera, tecnológica y de relacionamiento institucional, así como los avances alcanzados al cierre del Plan de Desarrollo Institucional 2020-2025.

Diálogo: se habilitaron espacios para la formulación de preguntas, observaciones y aportes por parte de los asistentes presenciales y virtuales, mediante intervenciones durante el evento y formularios electrónicos.

Responsabilidad social: las inquietudes y recomendaciones formuladas por la comunidad fueron recopiladas, analizadas y clasificadas como insumo para la identificación de oportunidades de mejora y para el seguimiento de las acciones institucionales previstas en la vigencia 2026.

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, Ventanilla Única, Bloque D — Piso 2 por la Facultad de Ciencias Empresariales y Consultorio Jurídico, 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 Felicitaciones (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.

CONCLUSIONES:

Durante el año 2025, el indicador de oportunidad en la respuesta de las PQRSF alcanzó un 91%, lo que representa un incremento de 5 puntos porcentuales frente al resultado obtenido en el año 2024, el cual cerró con un 86%.

Este comportamiento positivo obedece a la implementación de diversas acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del seguimiento y control de los tiempos de respuesta, entre las cuales se destacan:

- Envío de notificaciones periódicas a las dependencias responsables, con el propósito de prevenir el vencimiento de los términos establecidos para la atención de las solicitudes.
- Entrega oportuna de los indicadores de gestión por parte de la Sección de Ventanilla Única a las diferentes áreas, permitiendo un seguimiento permanente y la adopción de acciones preventivas.
- Direccionamiento oportuno de las comunicaciones radicadas, reduciendo los tiempos de asignación a las dependencias competentes.
- Fortalecimiento de las funciones de la Sección de Ventanilla Única, orientadas a optimizar el seguimiento, la consolidación y el análisis de la información para la elaboración de los informes institucionales.

Es importante resaltar que, aunque el indicador correspondiente al año 2024 fue inferior al alcanzado en 2025, el resultado del 86% no representa un desempeño desfavorable, toda vez que superó la meta institucional establecida del 80%. En consecuencia, el incremento obtenido durante 2025 evidencia la efectividad de las acciones de mejora implementadas y el fortalecimiento continuo del proceso de gestión de PQRSF.

Para el año 2026 se proyecta la implementación de nuevas acciones de mejora, alineadas con la estrategia institucional de transformación digital y orientadas a incrementar la eficiencia del proceso. Entre ellas se encuentran:

- Implementación del token de digitalización para fortalecer el proceso de radicación y gestión documental en el sistema SAIA.
- Optimización del módulo de PQRSF en SAIA, mediante ajustes que permitan mejorar las notificaciones automáticas y el seguimiento en tiempo real de los trámites.

- Diseño e implementación de un modelo de administración y análisis de la base de datos de los indicadores de PQRSF mediante Microsoft Power BI, con el propósito de facilitar la generación de tableros de control, fortalecer la toma de decisiones y realizar un seguimiento más eficiente a los indicadores de gestión.

Estas acciones buscan consolidar la mejora continua del proceso, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la gestión institucional mediante el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el monitoreo y la toma de decisiones basada en datos.

5. 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 Comfacaucá 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 Comfacaucá 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 continuó reafirmando 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, Unicomfacaucá realiza de manera anual y conforme a su naturaleza jurídica los reportes establecidos por la DIAN y por el Ministerio de Educación Nacional.

6. Iniciativas adicionales

Durante la vigencia 2025, Unicomfacaucá avanzó en la consolidación de herramientas tecnológicas orientadas a fortalecer la transparencia, la eficiencia administrativa, el acceso a la información y la toma de decisiones basada en evidencia.

Uno de los principales avances fue el diseño, desarrollo e implementación de 16 dashboards institucionales, los cuales integran información proveniente del Sistema de Información Institucional y de diferentes fuentes internas y externas. Estos tableros permiten consultar de manera dinámica indicadores y estadísticas relacionadas con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución.

Los dashboards implementados abarcan, entre otros, los siguientes componentes:

- Caracterización y matrícula de estudiantes.
- Información de profesores y personal administrativo.
- Graduados y seguimiento a egresados.
- Clima organizacional.
- Ciclo de vida de los programas académicos.
- Acuerdos y convenios administrativos.
- Comunicación interna.
- Resultados de las pruebas Saber Pro y Saber TyT.
- Participación en actividades de Bienestar Institucional.
- Encuesta institucional de satisfacción.
- Seguimiento a resultados de aprendizaje.
- Posicionamiento de la marca Unicomfacaucá.
- Proyectos institucionales gestionados por CEPRIDE.
- Indicadores de investigación y visibilidad.

La implementación de estos tableros fortaleció la capacidad institucional para consolidar, analizar y visualizar información, facilitando el seguimiento a los indicadores, la preparación de informes de gestión y la identificación de tendencias y oportunidades de mejora. Asimismo, constituyen un insumo para los ejercicios de rendición de cuentas y para la planeación institucional.

De manera complementaria, durante 2025 se continuó con la implementación del Sistema Integrado Universitario —SIU—, logrando avances significativos en la digitalización e integración de los procesos académicos, administrativos y financieros.

Al cierre de la vigencia, 43 subsistemas se encontraban en productivo, es decir, habilitados y en uso por parte de la comunidad institucional, y 51 habían culminado su etapa de desarrollo. Entre los subsistemas que entraron en funcionamiento durante el año se encuentran los relacionados con admisiones, matrícula académica y financiera, programación académica, registro y control académico, evaluación docente, bienestar estudiantil, plan de trabajo docente, paz y salvos, talento humano, reportes institucionales y migración de información.

La puesta en funcionamiento de estos componentes permitió reducir actividades manuales, mejorar la trazabilidad de los procesos y facilitar el acceso de estudiantes, profesores y personal administrativo a diferentes servicios institucionales. Entre las funcionalidades disponibles se destaca la generación de recibos de pago mediante el SIU y su remisión al correo electrónico de los estudiantes, favoreciendo la oportunidad de la información y reduciendo la necesidad de solicitudes presenciales.

Estos avances evidencian el fortalecimiento progresivo de la transformación digital de Unicomfacaucá. Como reto institucional, se continuará con la puesta en producción de los subsistemas pendientes, la integración de nuevas fuentes de información y la consolidación de herramientas de analítica institucional.

CONCLUSIONES:

Durante 2025, Unicomfacaucá 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 2025 consolidó la cultura de transparencia y participación ciudadana en la Corporación. 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 Unicomfacaucá 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 Unicomfacaucá 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.

Se fortalece además la implementación del Sistema Integrado Universitario —SIU—, logrando avances significativos en la digitalización e integración de los procesos académicos, administrativos y financieros.