

## INFORME DE SEGUIMIENTO Y AVANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014.

La Oficina de Control interno de Gestión, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 artículo 73 y Decreto 2641 de 2012 artículo 5, da a conocer a la Comunidad Neogranadina y Ciudadanía en general, el avance logrado frente al cumplimiento de los cuatro componentes definidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, suscrito por la Universidad Militar Nueva Granada en la vigencia 2014.

El plan suscrito por la Universidad tiene como propósito fundamental fortalecer los procesos internos de prevención, detección y respuesta a todo acto contrario a la verdad, a la rectitud y transparencia pública, que puedan perjudicar su buen nombre o a las personas que interactúan con ella.

A continuación se presenta una síntesis que integra las estrategias, objetivos, actividades realizadas y actividades en desarrollo del mencionado plan:

### ESTRATEGIA: Mapa de Riesgos de Corrupción

#### Objetivo:

Aplicar la metodología para la construcción del **Mapa de Riesgos de Corrupción** de la Universidad Militar Nueva Granada, con sus respectivas medidas para prevenirlos, evitarlos, controlarlos y denunciarlos.

#### Estrategia:

Proveer al interior de la Universidad Militar Nueva Granada, un ambiente adecuado para la Gestión de los Riesgos de Corrupción, minimizando la posibilidad que por acción u omisión, se lesionen los intereses de la UMNG, para la obtención de un beneficio particular.

#### Desarrollo de la estrategia:

Se retomó el mapa de riesgo de corrupción definido para la vigencia 2013, socializando con cada uno de los dueños de los procesos el Instructivo Metodológico Riesgos de Corrupción establecido por la Universidad.

En actividad seguida, se les invito a validar los mapas de corrupción para la presente vigencia acentuando la importancia de definir el contexto estratégico que enmarca los posibles riesgos de corrupción para su correcta identificación; todo bajo el compendio del análisis y evaluación realizada sobre cada uno de los procesos institucionales. Se identificó que aquellos procesos con mayor probabilidad de ocurrencia de posibles actos de corrupción e ineficiencia que impactan desfavorablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, correspondiente a once (11) procesos distribuidos entre los tres tipos de macro procesos que constituyen el sistema de gestión de calidad de la entidad.

Una vez identificados, los procesos realizaron el trabajo de construcción de los mapas de riesgos para la vigencia 2014-2015, los dueños de proceso formularon los controles pertinentes para prevenir, evitar o reducir el riesgo potencial identificado.

Durante este proceso la Oficina de Control Interno de Gestión, brindo el apoyo correspondiente y presentó ante el Comité de Control Interno el Mapa Institucional de riesgo de corrupción consolidado, creado y validado por la Universidad.

#### **Actividad en desarrollo:**

Realizar el seguimiento trimestral a la efectividad de los controles e implementar acciones de mejoramiento en caso de que se presenten

**Cumplimiento de la estrategia: 83.33%**

ESTRATEGIA: Medida Antitrámites

#### **Objetivo:**

Actualizar de forma permanente las Medidas Antitrámites en la Universidad Militar Nueva Granada, dando aplicación a la política institucional que permita su racionalización y optimización en todos los procesos de la UMNG.

#### **Estrategia:**

Fomentar al Interior de la Universidad Militar Nueva Granada la cultura anti trámites, de tal manera que facilite la gestión y el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos

### **Desarrollo de la estrategia:**

La política Antitrámites para la Universidad fue analizada, evaluada y socializada con los diferentes actores institucionales, entre los que se encuentra principalmente:

- Funcionarios de la Facultad de Ingeniería
- Funcionarios de la Facultad de Humanidades
- Funcionarios de la Facultad de Ciencias Económicas
- Funcionarios de la Facultad de Derecho
- Funcionarios de la Facultad de Medicina
- Funcionarios de la Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad
- Funcionarios de la Facultad de Educación a Distancia
- Funcionarios Campus Nueva Granada

Con el ánimo de contribuir a facilitar la gestión de la Entidad y que el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos sea simple, claro y oportuno.

Durante esta vigencia se continúa revisando y ajustando los trámites de la Universidad bajo seis premisas como son: Simplificación, Estandarización, Eliminación, Optimización, Automatización e Interoperabilidad. Si bien es cierto, que este ejercicio es considerado por la Entidad como una actividad de permanente revisión por parte de todos los dueños de procesos, se ha establecido un período de desarrollo iniciado en el mes de junio y finalizado en el mes de agosto; a la fecha y según acta correspondiente, el líder de este proceso se encuentra en estado de validación de la información recolectada.

De igual manera como elemento de fortalecimiento se incluyó dentro de los objetivos del plan de auditoría, la verificación al análisis normativo de los documentos que soporta a cada proceso y sus trámites.

**Cumplimiento de la estrategia: 66.6%**

**ESTRATEGIA: Rendición de Cuentas**

### **Objetivo:**

Evaluar y gestionar los mecanismos necesarios para la Rendición de Cuentas en la Universidad Militar Nueva Granada, de manera que se convierta en una acción planificada, permanente y constructiva.

### **Estrategia:**

Afianzar la relación de la Universidad Militar Nueva Granada con la comunidad neogranadina la ciudadanía en general a través de la rendición de cuentas encaminada a la publicidad y transparencia.

### **Desarrollo de la estrategia:**

Se definió, socializó y publicó en la página web de la Universidad, la estrategia de rendición de cuentas 2014 de la UMNG, definiendo la programación de actividades y estrategia a seguir para rendir cuentas a la comunidad neogranadina y a la ciudadanía en general. Se realizó recordación a la comunidad que el documento se encuentra publicado en el portal institucional para consulta de todos.

Mediante las actividades programadas se realizó una Rendición de Cuentas Anticipadas para la vigencia 2013 a través del mecanismo denominado "Mensajes del Rector"

Con el propósito permanente de fortalecer y documentar los canales de comunicación y diálogos con la comunidad y la ciudadanía en general se incluyeron dentro de la estrategia de rendición de cuentas actividades como audiencias, charlas y foros entre otros mecanismos, convirtiéndose en insumos de mejora para los procesos y la toma de decisiones en la Entidad.

Bajo la misma línea, la Universidad incluyó dentro de su plan de incentivos recursos que permitan promover entre los funcionarios el fortalecimiento de los canales de información orientados a la Rendición de Cuentas. Resultado de ello, las dependencias, con cierta periodicidad, remiten boletines virtuales de gestión; así mismo, según reporte a agosto del 2014 se han beneficiado 55 funcionarios a través del plan de incentivos aprobado para este fin.

**Cumplimiento de la estrategia: 100%**

**ESTRATEGIA: Atención al Ciudadano.**

### **Objetivo:**

Fortalecer las acciones y mecanismos de Gestión del Servicio al Ciudadano en la Universidad Militar Nueva Granada, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el fin de procurar los medios y acciones tendientes a satisfacer las necesidades de los usuarios y los grupos de interés en general.

**Estrategia:**

Fortalecer las acciones y mecanismos de Gestión del Servicio al Ciudadano en la Universidad Militar Nueva Granada, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el fin de procurar los medios y acciones tendientes a satisfacer las necesidades de los usuarios y los grupos de interés en general.

**Desarrollo de la estrategia:**

Para la presente vigencia se revisó, actualizó y aprobó el portafolio de servicios de la Universidad.

De igual manera se aprobaron los planes de capacitación e incentivos con el propósito de: desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la Universidad. Enfatizando en programas de capacitación y sensibilización. En relación a los incentivos se observa el esmero en incluir aquellos funcionarios que laboran en áreas de contacto y atención al ciudadano, que a la fecha el total de beneficiados corresponde a 161 funcionarios.

Como propósito fundamental se revisó, evaluó y optimizó de acuerdo con la normatividad vigente los procedimientos internos que soportan la gestión de trámites y servicios al ciudadano al igual que el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Actividad evidenciada a través del control de cambios del procedimiento. Ambos en etapa de validación.

En la misma línea, la Universidad modificó la presentación de su portal con el propósito de fortalecer el mantenimiento a disposición de la ciudadanía en un lugar visible la información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y sus medios para garantizarlos, descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, tiempos de entrega de cada trámite o servicio, requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios y puntos de atención, dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. Son algunos aspectos de la información que se publican en medios de acceso general adicionales a la página Web como son las carteleras, pantallas informativas entre otras.

Durante el mes de agosto se realizó una encuesta para medir la satisfacción del ciudadano en relación a los trámites y servicios que presta la Universidad, una segunda medición, se efectuara en el mes de noviembre del presente.

**Cumplimiento de la estrategia: 68.18%**

### **Actividades en desarrollo:**

- Diseñar y asignar un espacio físico, establecer procedimientos, y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Evaluar y actualizar los protocolos de atención al ciudadano, incluidos los mecanismos existentes.
- Habilitar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

### **CONCLUSIONES**

Se evidencia gestión por parte de los responsables sobre el cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano suscrito por la Universidad para la presente vigencia.

Se observa que el plan se viene desarrollando en su propósito fundamental de fortalecer los procesos internos de prevención, detección y respuesta a todo acto contrario a la verdad, a la rectitud y transparencia pública, que puedan perjudicar el buen nombre de la Universidad o de las personas que interactúan con ella.



**ALBA CATHERINE ALVES NOREÑA**  
Jefe Oficina Control Interno de Gestión  
Universidad Militar Nueva Granada