

UMNG-RECTOR-OFIGIG

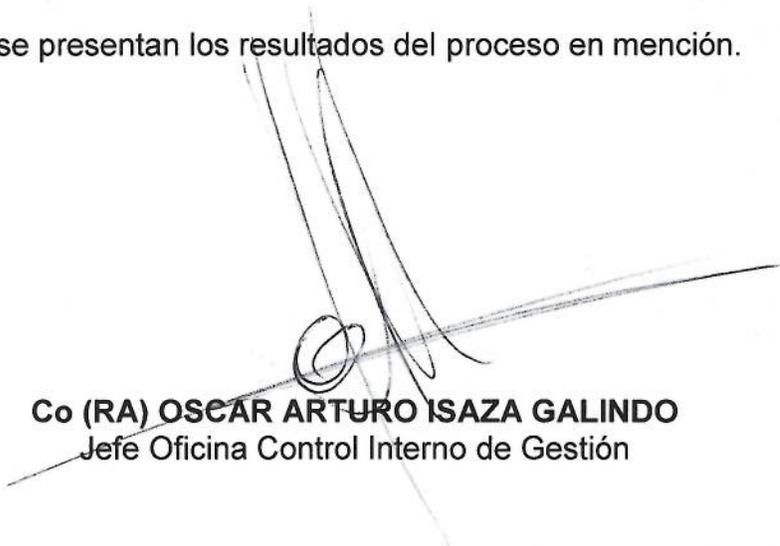
Señor Brigadier General
HUGO RODRÍGUEZ DÚRAN
Rector
Universidad Militar Nueva Granada.

Asunto: Segundo seguimiento al cumplimiento y desarrollo de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.

La Oficina de Control Interno de Gestión en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, realizó verificación a la elaboración, actividades y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la UMNG para la vigencia 2017 según los lineamientos contenidos en el documento "**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – Versión 2**".

A continuación, se presentan los resultados del proceso en mención.

Cordialmente,



Co (RA) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo específico No.1

Fortalecer la cultura de gestión, apropiación y evaluación del **Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción**, en concordancia con los procesos y procedimientos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de apropiar competencias de gestión que anticipen la generación de riesgos y prácticas de corrupción al interior de la Universidad Militar Nueva Granada.

Estrategia:

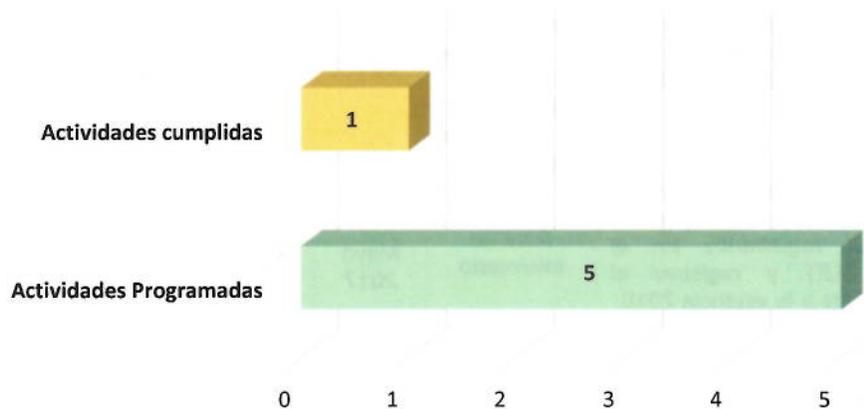
Proporcionar al interior de la Universidad Militar Nueva Granada, los mecanismos normativos y pedagógicos que contribuyan a una adecuada gestión de los riesgos de los procesos y de corrupción, anticipando y/o mitigando la ocurrencia de estos tipos de actos, que por acción u omisión, lesionen los intereses de la UMNG.

Actividades propuestas 5

No	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Realizar la revisión y actualización de la política de gestión y administración de riesgos y oportunidades, alineada con la planeación estratégica de la UMNG.	Política revisada actualizada y aprobada por la alta dirección.	Febrero 2017	Marzo 2017	Se realizó socialización de la política de gestión de riesgos, se evidencia acta Comité de Gestión Administrativa 20 de Junio de 2017 Actividad cumplida 100%
2	Sensibilización sobre la importancia del mapa de riesgos en la UMNG.	Una capacitación por semestre a las unidades académicas, administrativas, y grupos de interés, referida a la construcción del mapa de riesgos institucionales y de corrupción.	Mayo 2017	Nov 2017	Se efectuó capacitación para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción con todos los dueños de proceso. Se anexa acta En desarrollo capacitación para segundo semestre a grupos de interés sobre mapa de riesgos y su importancia. Actividad cumplida 50%
3	Actualización del mapa de riesgos de la UMNG	Mapa de riesgos actualizado y documentado en el sistema KAWAK	Mayo 2017	Nov 2017	Se está realizando la actualización del mapa de riesgos institucional, con todos los procesos de la UMNG, se han llevado a cabo ajustes y se ha socializado la nueva metodología para la validación de los riesgos identificados.

					Actas de reunión Actividad cumplida 80%
4	Actualizar, documentar, difundir y desarrollar el programa institucional de prevención de la corrupción y transparencia.	Programa institucional implementado.	Mayo 2017	Dic 2017	A la fecha se están diseñando estrategias de seguimiento, para el adecuado desarrollo del programa institucional en la prevención de la corrupción y la transparencia. Actividad cumplida 30%
5	Realizar el monitoreo semestral al mapa de riesgos institucional	1. Dos monitoreos realizados durante la vigencia. 2. Resultados publicados y socializados de cada monitoreo.			El seguimiento al monitoreo del mapa de riesgos institucional, se publicará en la reunión de revisión por directivas. Presentación revisión por directivas del primer semestre de 2017. Se adjunta presentación y una vez se realice la socialización se reportará el acta respectiva. Revisión por directivas septiembre Actividad cumplida 50%

Objetivo No.1 Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción



Gráfica No.1

Se proyectaron cinco (5) actividades, para la adecuada administración de riesgos institucionales y de corrupción, que son mitigados, a través del programa institucional de la prevención de riesgos y la transparencia.

Se observa que de las cinco (5) actividades proyectadas cuatro (4) se encuentran en desarrollo y una (1) se encuentra finalizada.

Objetivo específico No. 2

Definir las acciones necesarias para el cumplimiento gradual de la política de racionalización y optimización de trámites en todos los procesos propios de la gestión, aplicando las **Medidas para la Racionalización de Trámites** en la Universidad Militar Nueva Granada.

Estrategia:

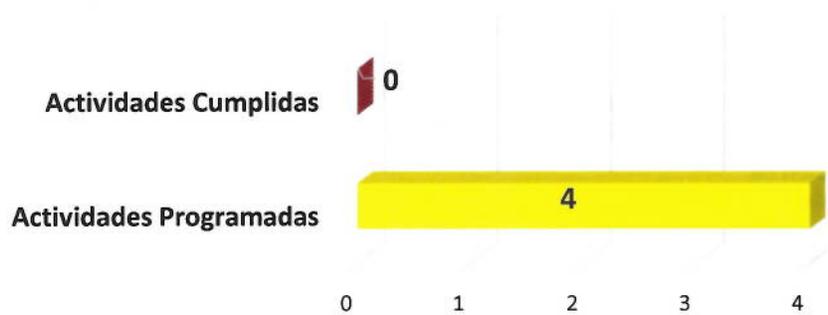
Promover la racionalización de los trámites, al interior de la Universidad Militar Nueva Granada para facilitar la gestión y el acceso a los servicios por parte de los ciudadanos en pro de una cultura anti trámites, y en cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Estado para este fin particular.

Actividades propuestas 4

No	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Revisar y socializar a la comunidad Neogranadina la política anti trámites aprobada.	1. Acta de aprobación de la política anti trámites. 2. Soportes de socialización a la comunidad.	Mayo 2017	Junio 2017	Pendiente por revisar en comité de TICS en el mes de octubre. Porcentaje de avance 0% Actividad vencida en tiempo.
2	Revisar el inventario de trámites institucionales y los que se encuentren registrados en el sistema SUIT y registrar el avance frente a la vigencia 2016.	Acta de inventario	Mayo 2017	Ago. 2017	Pendiente por revisar en comité TICS en el mes de octubre. Porcentaje de avance 0% Actividad vencida en tiempo.
3	Revisar, actualizar y ajustar la guía institucional de tramites de la UMNG	Guía institucional de tramites aprobada	Junio 2017	Julio 2017	Pendiente por revisar en comité TICS en el mes de octubre. Porcentaje de avance 0% Actividad vencida en tiempo.
4	Identificar, documentar y ajustar nuevos trámites, al interior de los procesos de la UMNG y establecer las prioridades para: Simplificación administrativa: Reducción de tiempos	Acta Comité Gobierno en Línea y Seguridad	Junio 2017	Dic. 2017	Pendiente por revisar en comité TICS en el mes de octubre. Porcentaje de avance 0%

Análisis de horarios de atención Ampliación de puntos de atención Reducción de pasos Ampliación de canales de resultados Estandarización Eliminación Optimización Simplificación tecnológica: Pagos en línea Formularios en línea Envío de documentos electrónicos Mecanismos de seguimiento a los trámites Firma electrónica Interoperabilidad Gestión de procesos administrativos y académicos.	de la Información			
--	-------------------	--	--	--

Objetivo No. 2 Medidas para la Racionalización de tramites



Gráfica No. 2

Para el objetivo No. 2 “**Medidas para la Racionalización de tramites**” se plantearon 4 actividades dentro del plan, de las cuales una de ellas tiene finalización en el mes de diciembre. Llama la atención que a la fecha 3 de las actividades programadas no han sido iniciadas y se encuentran vencidas en su ejecución.

Objetivo específico No. 3

Apropiar la cultura de Rendición de Cuentas Ampliada en la Comunidad Neogranadina y los grupos de interés institucionales, bajo el enfoque académico, administrativo y de Gestión, como un mecanismo legal con que cuente el ciudadano para solicitar información coherente, prestar vigilancia y veeduría sobre la gestión integral que realiza la Universidad Militar Nueva Granada.

Estrategia:

Afianzar la relación de la Universidad Militar Nueva Granada con la Comunidad Neogranadina y ciudadanía en general, a través de la rendición de cuentas ampliada encaminada a la difusión, el dialogo y la transparencia.

Actividades propuestas 6

No	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Realizar el análisis del estado del proceso de la rendición de cuentas ampliada, que incluya: definición del equipo que lidera el proceso, diagnóstico del estado de la rendición, caracterización de los grupos de interés, necesidades de información, definición de la capacidad operativa	Documento soporte de análisis	Febrero del 2017	Mayo del 2017	Para esta actividad se realizó un estudio dedicado al análisis de la situación actual de la rendición de cuentas al interior de la UMNG Porcentaje de cumplimiento 100 %
2	Formular y aprobar la estrategia de Rendición de Cuentas Ampliada de la UMNG.	Documento estrategia ampliada rendición de cuentas ampliada aprobado	Febrero 2017	Marzo 2017	Se formuló y aprobó un documento sobre la estrategia rendición de cuentas. Porcentaje de cumplimiento 100 %
3	Capacitar a los funcionarios de la Universidad y grupos de interés, sobre el funcionamiento, límites, alcance, herramientas y	Actas de capacitación	Abril 2017	Mayo 2017	Se adjuntan las actas de participación a la audiencia pública de rendición de cuentas donde se socializó la estrategia de rendición de cuentas. Porcentaje de cumplimiento 100 %

	mecanismos de la estrategia de Rendición de Cuentas Ampliada de la UMNG.				
4	Implementación y desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas Ampliada para la UMNG.	Evidencias de la ejecución: formatos de firmas de participación, soportes de convocatoria realizada, video de la actividad.	Febrero 2017	Marzo 2017	En el mes de marzo se realizó la audiencia de rendición de cuentas, se cuentan con evidencias del desarrollo video de la audiencia pública de rendición de cuentas, formatos de asistentes, registros de encuestas, evidencias de participación en redes sociales. Porcentaje de cumplimiento 100%
5	Evaluación y realimentación a la gestión institucional	Acta de reunión comité directivo	Febrero 2017	Abril 2017	Se realizó reunión de cierre “audiencia pública de rendición de cuentas 2016” Se evidencia acta de cierre de audiencia pública de rendición de cuentas 2016. Porcentaje de cumplimiento 100%
6	Desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas ampliada por factores misionales.	Acta de reunión por cada rendición.	Junio 2017	Nov. 2017	A la fecha se estableció un cronograma de reuniones con alcance a los factores misionales como parte de la estrategia de rendición de cuentas. Porcentaje de cumplimiento 30%

Objetivo No. 3 Rendición de Cuentas

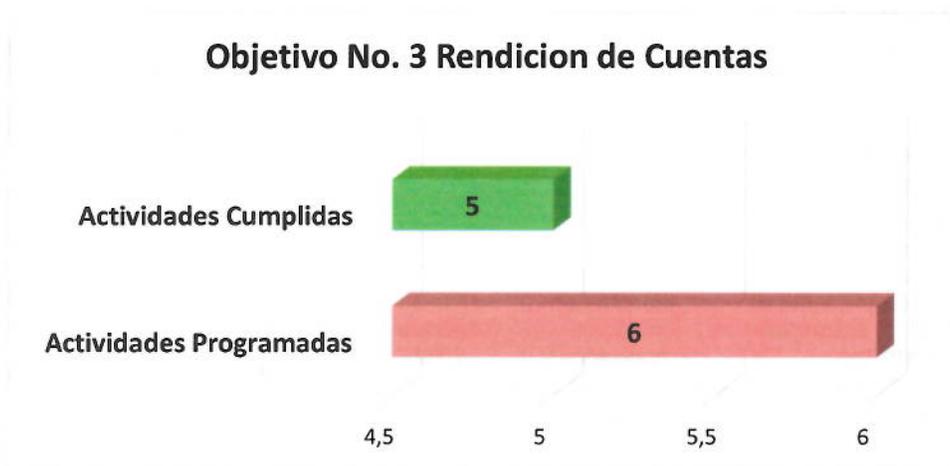


Gráfico 3

Las actividades relacionadas en el objetivo específico No.3 “**Rendición de cuentas ampliada en la Comunidad Neogranadina y los grupos de interés institucionales**”, hacen referencia a la participación de la ciudadanía en general

bajo los diferentes enfoques en que se encuentra la UMNG. Se establecieron seis (6) actividades, de las cuales cinco (5) se encuentran cumplidas, una (1) se encuentra en desarrollo.

Objetivo específico No.4:

Impulsar mecanismos para mejorar la Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano en la Universidad Militar Nueva Granada, con el fin de optimizar en oportunidad y calidad la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de interés en general.

Estrategia:

Coordinar las acciones tendientes a garantizar que los trámites y servicios ofrecidos por la Universidad, sean brindados de forma oportuna, eficiente y con altos estándares de calidad.

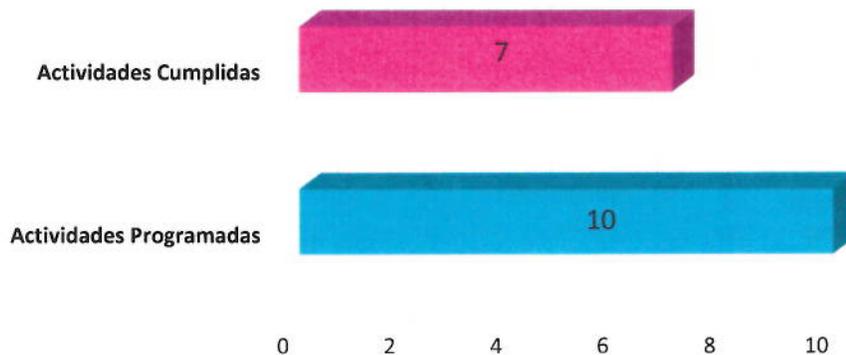
Actividades propuestas 10

No	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Fortalecer las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la UMNG (<i>estructura administrativa y direccionamiento estratégico</i>), mediante programas de capacitación, en especial para las unidades de atención directa al ciudadano.	Actas de capacitación	Marzo 2017	Nov 2017	Se realiza capacitación "atención al Ciudadano", dirigida a 618 funcionarios, con énfasis en los protocolos de atención y el triángulo de servicio, así como la difusión del manual de atención al ciudadano. Archivo de asistencia suministrada por el proveedor de la capacitación 20 de junio y 27 de julio de 2017 Porcentaje de Cumplimiento 100%
2	Revisar y actualizar los protocolos de atención al ciudadano, con el fin de dar cumplimiento al numeral <i>estructura administrativa y direccionamiento estratégico</i> , en el marco del Decreto 1166 de 2016.	Protocolos de atención al ciudadano actualizados y documentados en el sistema KAWAK.	Febrero 2017	Abril 2017	Se realizó revisión de los protocolos existentes en la Universidad Militar y se encuentran disponibles documentados en el kawak. Porcentaje de cumplimiento 100%
3	Aplicar encuesta de satisfacción a la comunidad universitaria.	Encuesta aplicada.	Abril 2017	Dic. 2017	Se realiza encuesta de percepción de los canales de atención, procesos relacionados divisiones críticas e infraestructura incluyente. Análisis de encuesta aplicada Porcentaje de cumplimiento 100%

4	Implementar los mecanismos de recepción y trámite de recepciones verbales, para el acceso a información institucional y ampliar los canales de atención al cliente.	Estudio de implementación.	Febrero 2017	Dic. 2017	Se implementa formato (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS) ED-TD-F-14 para la recepción de quejas verbales, de acuerdo a los parámetros establecidos en el Decreto 1166 de 2016, el cual ya se encuentra publicado en el sistema KAWAK. Se pone en funcionamiento la Línea Gratuita: 018000111019 para la atención al ciudadano. Se pone en funcionamiento un Call Center para brindar apoyo a los procesos en la atención telefónica. Porcentaje de cumplimiento 100%
5	Seguimiento al funcionamiento del Chat institucional en la página web y dispositivos móviles - App UMNG para el acceso a información y ampliar los canales de atención al cliente.	Informe de seguimiento y estadísticas de consulta	Febrero 2017	Dic. 2017	Se realiza seguimiento al funcionamiento de la app y se asignan responsables por cada sección de la app, se actualizan contenidos. Soporte correos electrónicos enviados desde la oficina de las TICS. Porcentaje de cumplimiento 100%
6	Realizar las gestiones administrativas y jurídicas necesarias para la construcción del espacio físico (que ya cuenta con estudios y diseños), con el fin de disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Conceptos y licencia de construcción	Abril 2017	Dic. 2017	Se observan evidencias de licencia de construcción para facilidades estructurales para la atención prioritaria a personal en situación de discapacidad. Porcentaje de cumplimiento 100%
7	Realizar campañas informativas que resalten la importancia y responsabilidad de los funcionarios de la UMNG frente al amparo de los derechos humanos.	Soportes de campaña realizada en cada semestre	Abril 2017	Dic. 2017	Se está proyectando socialización a los funcionarios de la UMNG campañas sobre los derechos humanos hacia la sociedad. Porcentaje de cumplimiento 30%
8	Realizar semestralmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a	Soportes de campaña realizada en cada semestre.	Abril 2017	Dic. 2017	En desarrollo para aplicación en los meses de oct / nov. Porcentaje de cumplimiento 30%

	la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.				
9	Aplicar la metodología de caracterización a los grupos de interés institucional y evaluar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Documento de evaluación realizada	Mayo 2017	Dic. 2017	En desarrollo para aplicación en los meses de oct / nov. Porcentaje de cumplimiento 30%
10	Implementar un registro público sobre las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición y solicitudes verbales, de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.	Registro implementado en la página WEB	Abril 2017	Dic. 2017	A la fecha se tiene un registro implementado en la página web sobre derechos de petición y solicitudes verbales acordes con los lineamientos de la circular externa No.001 delo 2011. Porcentaje de cumplimiento 100%

Objetivo No. 4 Atención al Ciudadano



Gráfica No. 4

Para la medición de la Gestión del servicio y Atención al Ciudadano, se establecieron diez (10) actividades que tienden, a la mejora continua de una adecuada gestión para brindar al ciudadano en general y grupos de interés, calidad y optimización en los trámites y requerimientos de los servicios prestados por la UMNG.

A la fecha, se tiene un cumplimiento del 70% de las actividades planteadas, para el fortalecimiento y la mejora en la calidad del servicio y atención al ciudadano, se encuentran 3 actividades pendientes que finalizaran en el mes de diciembre relacionadas con la percepción, satisfacción, oferta, canales, mecanismos de información que ofrece la Universidad Militar.

De las diez (10) actividades programadas, siete (7) se encuentran finalizadas en tiempo establecido, (3) de las proyectadas están en desarrollo.

Objetivo específico No 5

En el marco de las prácticas de buen gobierno, referidas a la transparencia, participación y servicio al ciudadano, ejecutar actividades relacionadas con el desarrollo de Mecanismos basados en Tecnologías de la Información y la comunicación (TICs) y Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento (TACs) que fomenten el ejercicio de la **Transparencia y Acceso a la Información** como cultura al interior y exterior de la Universidad Militar Nueva Granada.

Estrategia:

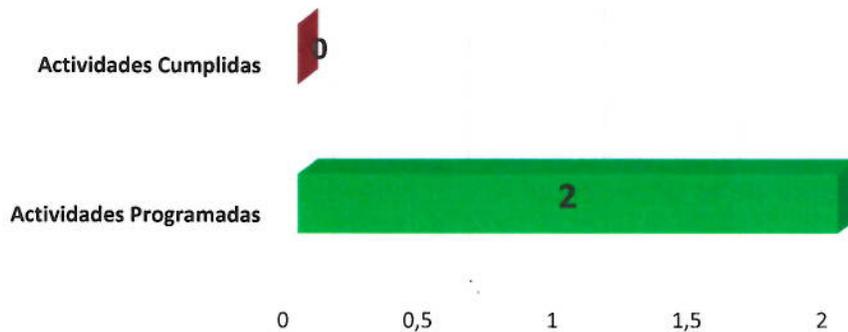
Fortalecer el derecho y acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos en general.}

Actividades propuestas 2

No	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Realizar dos ciclos de capacitaciones, con el fin de fortalecer la competencia relacionada con la obligación de producir o capturar la información pública, adecuada, veraz, oportuna y accesible.	Actas de capacitación por semestre	Abril 2017	Nov 2017	Realización capacitación transparencia y acceso a la información con la comunidad académica. Porcentaje de cumplimiento 50%
	Revisar y actualizar los criterios institucionales diferenciales de accesibilidad a información pública que contemplan:	Estudio de evaluación.	Abril 2017	Dic 2017	Como estrategia para revisar y actualizar los criterios institucionales diferenciales de accesibilidad a la información, se contrató con la

2	<p>1. Formatos alternativos comprensibles que permita la visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad,</p> <p>2. Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p> <p>3. Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.</p>			<p>empresa externa, para la realización de un diagnóstico. Porcentaje de cumplimiento 30%</p>
---	---	--	--	---

Objetivo No. 5 Transparencia y Acceso a la Información



Gráfica No. 5

De las dos (2) actividades contempladas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano, se observan que las mismas se encuentran en una ejecución del 50% y 30% y finalizan en el mes de noviembre y diciembre respectivamente.

Objetivo específico No.6

Propiciar la participación ciudadana y de los grupos de interés de la Universidad Militar Nueva Granada, para el desarrollo de **Iniciativas Adicionales** de control a la gestión institucional para la lucha contra la corrupción, desde el enfoque académico, administrativo y de gestión, como propuesta de valor para la sociedad en general.

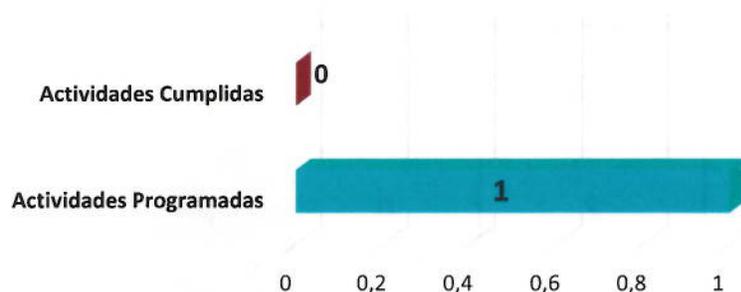
Estrategia:

Incorporar dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integralidad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración y gestión pública.

Actividades propuestas 1

No	ACTIVIDAD	INDICADOR	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Verificar la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos, en el marco del manual técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano – MECI.	Diagnóstico de la revisión del Código de Ética.	Abril 2017	Noviembre 2017	Se han aplicado talleres a la comunidad académica con el fin de propiciar la participación de los grupos de interés y conocer sus necesidades y expectativas, adicional a ello se evaluara la oferta de valor institucional mediante talleres estratégicos, asimismo, se encuentra en consolidación la matriz de grupos de interés a nivel institucional donde se definen mecanismos de seguimiento y evaluación. Pendiente diagnóstico de revisión del código de ética. Porcentaje de cumplimiento 0%

Objetivo No. 6 Iniciativas Adicionales



Gráfica No. 6

Para el cumplimiento de esta estrategia, se tiene previsto realizar un diagnóstico del Código de ética existente en la universidad, esta actividad tendrá como fecha de finalización en el mes de noviembre del presente.

**FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Entidad: Universidad Militar Nueva Granada

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: Septiembre 14 de 2017

Componentes: 6

SEGUIMIENTO 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN				
Fecha de seguimiento: Mayo –Agosto de 2017				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
1. Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción.	5	1	20%	Para el componente de mapa institucional de riesgos, se plantearon cinco (5) actividades. A la fecha cuatro (4) se encuentran en desarrollo y una (1) presenta finalización en el tiempo establecido.
2. Medidas para la racionalización de trámites.	4	0	0%	De las cuatro (4) actividades planteadas en el objetivo medidas para la racionalización de trámites, una (1) se encuentra en desarrollo. Tres (3) restantes están pendientes por aprobación en el comité.
3. Rendición de Cuentas ampliada en la Comunidad Neogranadina y los grupos de interés institucionales	6	5	83.33%	De las seis (6) actividades que se proyectaron, cinco (5) se encuentran cumplidas a un 100%. Una (1) actividad se encuentra en desarrollo.
4. Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano.	10	7	70.00%	De las diez (10) actividades programadas, siete (7) se encuentran en un 100% de cumplimiento.
5. Transparencia y acceso a la información.	2	0	0%	Dos (2) actividades se encuentran en desarrollo con finalización en el mes de diciembre.
6. Iniciativas adicionales.	1	0	0%	Una (1) actividad planteada se encuentra en desarrollo con finalización en mes de noviembre.

Nota: Se aclara que las valoraciones se encuentran realizadas de acuerdo al indicador y metodología de seguimiento según los momentos 1.2.3. (Actividades cumplidas/actividades programadas) no obstante, muchas de ellas se encuentran en desarrollo y su finalización está proyectada para el mes de diciembre.

En concordancia con lo dispuesto en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – Versión 2” se llevó a cabo por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión la verificación al cumplimiento y monitoreo de las orientaciones y obligaciones derivadas del mismo, correspondiente al segundo seguimiento determinado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.

Por lo anteriormente expuesto, se concluye que la **Universidad Militar Nueva Granada**, se encuentra ejecutando las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción de acuerdo a lo determinado en el Decreto 0124 del 26 de Enero de 2016, en cumplimiento de los objetivos organizacionales como una herramienta para el control preventivo en aras de establecer la mejora en la gestión de los procesos al interior de la universidad, forjando una cultura organizacional, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y adecuado uso de la información al servicio de la ciudadanía en general.



Cr (r) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Proyecto y elaboró:

María Ximena González S.
Auditor Líder Oficina de Control Interno de Gestión

