



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSION	2	VIGENCIA	2022	Página	1 de 8
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

Asunto	Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Primer Cuatrimestre Vigencia 2025
Dependencia	Rectoría
Responsable	Nidia Guzmán Durán

ANTECEDENTES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que *"Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad"*, la Universidad Surcolombiana mediante la Resolución 016 de 2025 (28 de enero) adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025 realizando la evaluación de los seis (6) componentes que lo integran para el primer cuatrimestre del presente año.

En cumplimiento de lo anterior, y en ejercicio de sus funciones, la Oficina de Control Interno elaboró el presente informe de seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, el cual incluye la evaluación de los seis (6) componentes que integran el mencionado Plan. Para ello, se contó con las evidencias y soportes suministrados por las dependencias responsables de la implementación de cada componente.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para la ejecución del seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se tuvo en cuenta la información reportada por los procesos responsables de las actividades contempladas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el seguimiento realizado a cada componente:

- **Componente No 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos.**

Con el objetivo de fortalecer la transparencia y el buen gobierno institucional, la Universidad Surcolombiana continúa con la identificación, análisis y control de los riesgos de corrupción en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo. En este primer cuatrimestre, se realizó seguimiento a seis (6) de los veintidós (22) procesos que tienen riesgos de corrupción identificados, logrando observar que en el proceso de Control Interno Disciplinario, tiene





identificado tres (3) riesgos de corrupción, el primero, identificado como "Posibilidad de recibir dádivas por investigaciones y sanciones disciplinarias", Cuenta con un control implementado, consistente en el seguimiento de los procesos disciplinarios a través de la bitácora institucional por parte del director administrativo de la oficina de Control Interno Disciplinario. Este control se evidenció como funcional y en aplicación efectiva. El segundo riesgo, relacionado con la vulneración de la confidencialidad de los procesos disciplinarios, cuenta con un control efectivo que aborda directamente las causas del riesgo, evidenciando su cumplimiento. Por último, el tercer riesgo, relacionado con la pérdida de expedientes y material probatorio debido al traslado de archivos, también está siendo aplicado correctamente, mitigando el riesgo identificado.

En cuanto al proceso de Proyección Social y Proyectos Especiales, se tienen identificado dos (2) riesgos de corrupción registrados en la matriz de riesgos de la entidad. El primer riesgo, denominado "Posibilidad de recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio del practicante o de terceros en la prestación de servicios de asesoría jurídica y representación extrajudicial y judicial", cuenta con tres controles en ejecución, los cuales han sido respaldados con evidencia de su efectividad. El segundo riesgo, denominado "Posibilidad de recibir dádivas en la prestación de servicios de asesoría o en trámites de conciliación, tiene dos controles implementados, el primero, que involucra el formato MI-PSO-FO-21 "Solicitud de Audiencia de Conciliación", donde se pudo evidenciar su aplicación y seguimiento; y el segundo control, relacionado con la gratuidad de los servicios del Centro de Conciliación, con soporte en registros de asistencia a inducciones.

Por otro lado, el proceso de Gestión Financiera y de Recursos Físicos tiene identificado un riesgo relacionado con la "Posibilidad de recibir dádivas debido a factores subjetivos que pueden influir en el proceso regulatorio", el cual tiene implementado dos (2) controles, el primero el cual es la verificación por parte del profesional de apoyo de la información cargada al sistema de liquidación de matrícula, el cual se ejecuta eficazmente, y el segundo, que consiste en la realización de reuniones previas a los procesos de admisión y publicación de liquidaciones, las cuales también se están llevando a cabo como medida preventiva.

Ahora bien, el Proceso de Bienestar Universitario cuenta con dos (2) riesgos de corrupción, el primero, relacionado con la desviación de recursos en la realización de contratos de bienes y servicios, el cual tiene establecido cuatro (4) controles, el primer control, relacionado con la actualización del sistema SIGAD, requiere ajustes para asegurar su efectividad. El segundo control, que asegura la verificación de cotizaciones y la selección de la mejor oferta, está funcionando correctamente y ataca las causas del riesgo. El tercero, relacionado con la

Vigilada Mineducación

AB



supervisión de los contratos y el cuarto control relacionado con el cumplimiento del plan de trabajo, están siendo aplicados adecuadamente mitigando el riesgo. Para el segundo riesgo, que se refiere a la asignación de estímulos como becas o descuentos de matrícula sin cumplir con los requisitos establecidos, tiene cuatro (4) controles, donde el primero no se está aplicando debido a la gratuidad en la matrícula, pero el segundo, que consiste en la realización de entrevistas para el estudio socioeconómico, está siendo llevado a cabo correctamente para validar el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios de matrícula para el semestre 2025-1. Los controles tres y cuatro están vinculados al primero, por lo que no se evidencia su aplicación en este periodo.

En el Proceso de Gestión Jurídica tiene registrado un riesgo de corrupción relacionado con la manipulación de la información por parte de los colaboradores en favor de un tercero, así como con el vencimiento de términos procesales, el cual cuenta con dos controles implementados, los cuales están siendo monitoreados trimestralmente contando con evidencia de su efectividad. Por último, en el proceso de Control Interno de Gestión, se tiene identificado un riesgo relacionado con la elaboración de informes subjetivos, mismo que cuenta con dos controles, los cuales están siendo implementados adecuadamente a través de auditorías y reuniones de autocontrol realizadas por el líder del proceso.

- **Componente No 2: Racionalización de Trámites.**

El componente se desarrolló conforme a la metodología definida, por la guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en complementariedad con el plan de trabajo del SUIT, el resultado global de avance es del ciento por ciento (100%) de las actividades previstas para el tercer cuatrimestre.

Por esta razón, en seguimientos a los tramites que están con verificación de la norma interna y externa, la Universidad cuenta con los siguientes tramites inscritos:

- ✓ Carnetización.
- ✓ Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior.
- ✓ Cursos intersemestrales
- ✓ Registro de asignaturas.
- ✓ Certificados y constancias de estudios.
- ✓ Certificado de notas.



Estos trámites estipulados en la acción número uno (1), se le dio cumplimiento a cabalidad del ciento por ciento (100%).

Por otro lado, las diferentes unidades para la vigencia 2025, no reportaron nuevos trámites para efectuar el proceso de registro en la plataforma; la Oficina de Planeación está atenta si se requiere la creación de nuevos trámites para prestar el apoyo y asesoramiento a las diferentes unidades, con el propósito de documentarlos y registrarlos.

Frente a la estrategia de racionalización, los tramites inscritos están ajustados a los procesos internos de la institución, por ende, no se logró reducir tiempos de entrega y medios obtención; se pretende que para la siguiente vigencia se efectúen mejoras en los procesos de los tramites.

Por último, se efectuó seguimiento y diligenciamiento de las novedades o alertas establecidas en la plataforma SUIT el cual se encuentra al ciento por ciento (100%).

- **Componente No 3: Rendición de Cuentas.**

De acuerdo con lo indicado en el informe correspondiente al primer cuatrimestre, efectivamente se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024, cumpliendo plenamente con lo establecido por la Función Pública a través de la Ley 1757 de 2015, la cual establece disposiciones sobre la promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Esta Ley define la rendición de cuentas como: "el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública a nivel nacional y territorial, así como los servidores públicos, informan, explican y comunican los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control, promoviendo el diálogo"; y lo dispuesto en la Resolución No. 065 de 2024, emitida por la institución. Por lo tanto, este componente se considera completamente desarrollado y ejecutado.

- **Componente No 4: Atención al Ciudadano.**

Este componente complementa en gran proporción el componente No. 2 *Racionalización de Trámites "por cuanto establece mecanismos, especialmente virtuales que apoyan la prestación de servicios o atención personalizada a la comunidad en general, de situaciones particulares en caso de peticiones, consultas, quejas, reclamos, denuncias, solicitudes.

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

5 de 8

El sistema de Gestión de Calidad tiene definida como actividad aplicar encuestas de satisfacción del cliente a través del formato EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO en medio físico (67 buzones) y virtual (código QR o link en página web institucional) los usuarios tienen la oportunidad de evaluar el servicio que han recibido por los procesos de la institución.

Durante el primer cuatrimestre del 2025 la Secretaría General de la Universidad dio cumplimiento a los subcomponentes 2 Fortalecimiento de los canales de atención y 4 Normativo y Procedimental, en un nivel de satisfacción del 100%.

Por otra parte, el Sistema de Gestión de Calidad cuenta con Buzones de Sugerencias como mecanismo para la retroalimentación del cliente, los cuales mediante la aplicación del formato EV-CAL-FO-19 ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO en medio físico (75 buzones) y virtual (código QR o link en página web institucional) a través del cual se permite a los usuarios evaluar el servicio recibido por los diversos procesos de la institución. Durante el primer cuatrimestre del 2025, se registró la participación de 3.202 clientes, de los cuales 3.115 manifestaron satisfacción con el servicio prestado por la Universidad, lo que representa un nivel de satisfacción del 97,28%.

Con el fin de determinar el Índice de satisfacción de la prestación del servicio el Sistema de Gestión de Calidad aplica anualmente la EV-CAL-FO-07 ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS, la cual arrojó un nivel de satisfacción de 81,90% con base en la percepción del cumplimiento de los requisitos de los estudiantes por parte de la institución, mejorando en un 0,20% con respecto al 81,70% del año anterior.

La percepción de la satisfacción de los estudiantes a nivel global evidencia una valoración positiva por parte de la comunidad estudiantil, reflejada en un total de 381 estudiantes que manifestaron estar conformes, satisfechos o altamente satisfechos con los diversos servicios que actualmente ofrece la Universidad.

En respuesta a lo solicitado a la líder de Proceso de Gestión de Seguridad de la Información, manifiesta mediante correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2025, su preocupación frente al Plan anticorrupción vigencia 2025 y expresa que "es una copia de copia de años anteriores y del cual desconozco quién fue la persona que lo planteó (vigencias 2024 y 2025)" por tanto indica que el Componente 4: Relacionamiento con el ciudadano Ítem 5.1: Implementar el instrumento y la metodología a nivel institucional que permita la caracterización de usuarios,





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

6 de 8

partes interesadas y la identificación de necesidades y expectativas de esas partes interesadas; se cumplió completamente desde el año 2023.

• **Componente No 5: Transparencia y Acceso a la Información.**

De acuerdo con la evidencia suministrada por la Secretaría General responsable de la Ventanilla única y administradora del aplicativo de las PQRSDC, se considera que realizan y producen reportes individuales, detallados y consolidados, además de disponer en el mismo aplicativo las evaluaciones de la atención a cualquier necesidad. Asimismo, se logró evidenciar en el reporte consolidado de peticiones suministrado por el proceso de Secretaría General, que para el primer cuatrimestre de 2025, hubo un total de trescientos treinta y tres (333) PQRSDC, detalladas en el siguiente consolidado enviado por la Oficina de Secretaría General:

TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
Sugerencia	1	(0.30 %)
Petición	229	(68.77 %)
Queja	29	(8.71 %)
Reclamo	7	(2.10 %)
Denuncia	8	(2.40 %)
Consulta	59	(17.72 %)
TOTALES:	333	100.00 %

Fuente: Secretaría General Universidad Surcolombiana

De igual manera, se constató que la dependencia con mayor número de peticiones es la Dirección de Registro y Control Académico con un total de noventa y dos (92), lo cual equivale al 27.63 % en relación al total de las peticiones interpuestas en la entidad, durante el cuatrimestre.

Por otro lado, con respecto a las actividades a cargo del Área de Gestión Documental se observó en la información suministrada que se remitió a Secretaría General y Planeación la programación de la sustentación del PINAR para la vigencia 2025 y su posterior publicación en

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	7 de 8
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

el portal institucional. Asimismo, se evidencia que las Tablas de control de Acceso se proyectan para la vigencia 2025, toda vez que se requería las TRD actualizadas.

Finalmente, durante la vigencia 2025 se articuló la actualización de TRD con el programa de sensibilización y capacitación archivística, y así se visitaron y recolectaron los insumos necesarios para la actualización de la TRD, que fueron aprobadas en la vigencia de 2024.

- **Componente No 6: Iniciativas Adicionales.**

Con respecto a este último componente, la Universidad Surcolombiana tiene como iniciativa adicional la consolidación del Código de Integridad, donde la Oficina de Talento Humano como responsable de este componente, informa que mediante acuerdo 015 del 20 de marzo 2024 se adopta el Código de Integridad, evidenciando soporte del mismo.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis realizado en el presente seguimiento, se plasman las siguientes conclusiones y/o recomendaciones:

- Fortalecer los controles implementados por los procesos que cuentan con Riesgos de Corrupción y continuar realizando el seguimiento en los tiempos correspondiente, con el fin de que no se materialice ningún riesgo.
- Se sugiere una revisión al Componente 4: Relacionamiento con el ciudadano Ítem 5.1., del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025, dado que la información entregada por el Proceso de Gestión de Seguridad de la Información, demuestra que la meta o producto está cumplida desde el año 2023, en consecuencia, se observa falta seguimiento al subcomponente y se hace necesario revisar otras metas acordes a las necesidades actuales para evitar posibles situaciones de riesgo no identificados.
- Es necesaria una mayor sinergia entre la Oficina de Planeación y los responsables en cuanto a la consolidación de las actividades para cada componente, que las mismas corresponda a la realidad administrativa de la Universidad.
- La Universidad Surcolombiana, al identificar y gestionar de forma proactiva los riesgos de corrupción, refuerza su compromiso con la integridad y garantiza una administración eficiente y responsable de los recursos públicos. Por ello, es importante la continuidad del monitoreo de los riesgos para fortalecer los controles y minimizar la probabilidad de su materialización.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO	EV-CON-FO-03	VERSIÓN	2	VIGENCIA	2022	Página	8 de 8
--------	--------------	---------	---	----------	------	--------	--------

Elaborado por:	María Emilce Avilés Suárez	Firma		Fecha	10/06/2025
	Nelson Orlando Cuellar Plazas	Firma		Fecha	10/06/2025
Aprobado por:	Juan Manuel Charry Mosquera	Firma		Fecha	10/06/2025

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.