



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

1 de 9

Asunto	Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Segundo Cuatrimestre Vigencia 2025
Dependencia	Rectoría
Responsable	Rubén Darío Valbuena Villarreal

ANTECEDENTES

En el marco normativo de la Constitución Política de 1991 se incorporaron principios orientados a combatir la corrupción administrativa en Colombia, otorgando un papel fundamental a la participación ciudadana en el control de la gestión pública y estableciendo la responsabilidad patrimonial de los servidores del Estado.

De igual manera, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 dispone que todas las entidades en los niveles nacional, departamental y municipal deben formular anualmente una estrategia para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano. En cumplimiento de esta disposición, y en concordancia con el propósito general del Plan Anticorrupción adoptado por la Universidad Surcolombiana mediante Resolución 016 de 2025 del 28 de enero "Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la Universidad Surcolombiana para el año 2025-versión 11, se pretende definir acciones institucionales orientadas a la prevención y mitigación de riesgos de corrupción, garantizando el acceso oportuno y transparente a la información, así como la simplificación de trámites y servicios. Con ello se busca fortalecer la participación y el diálogo ciudadano, incrementar la eficiencia administrativa, optimizar los recursos, promover principios y valores éticos entre los servidores públicos y asegurar que la prestación del servicio a la ciudadanía se realice bajo buenas prácticas, en armonía con la misión, visión, políticas y objetivos institucionales.

Por su parte, el Decreto 1649 de 2014, "Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República", en su artículo 15, numeral 13, establece la obligación de definir la metodología para el diseño y seguimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deben elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para la formulación e implementación de los planes de acción contemplados en el artículo 74 de la misma norma.

En atención a lo anterior, y en desarrollo de sus competencias, la Oficina de Control Interno elaboró el presente informe de seguimiento correspondiente al cuarto cuatrimestre del año 2025. Este documento contiene la evaluación de los seis (6) componentes que conforman el citado

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

2 de 9

Plan, con base en las evidencias y soportes aportados por las dependencias responsables de la ejecución de cada uno de ellos.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para llevar a cabo el seguimiento correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2025, se consideró la información suministrada por los procesos responsables de ejecutar las actividades definidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos del seguimiento efectuado a cada componente.

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

Con el propósito de promover la transparencia y fortalecer las prácticas de buen gobierno institucional, la Universidad Surcolombiana mantiene sus esfuerzos en la identificación, análisis y control de los riesgos de corrupción presentes en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo. Durante el segundo cuatrimestre, en cumplimiento del subcomponente 2.1, el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Surcolombiana realizó seguimiento y asesoría en la actualización de la EV-CAL-MR-01 MATRIZ DE RIESGOS de cada uno de los procesos de la institución mediante la aplicación de la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6 al mes de junio 2025, con un total de 14 Riesgos de Corrupción con sus respectivos controles y acciones, logrando así cumplimiento del 100% en este cuatrimestre.

Asimismo, en cuanto a la consolidación del Mapa de Riesgos y publicación en la página web de la Institución que hacen parte del subcomponente 2.2 y 3.1, se evidenció que esta actividad ya se había dado por cumplida en un 100% en el primer cuatrimestre de la actual vigencia.

Para la evaluación y seguimiento de estos riesgos, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las actas de autocontrol que suministran los procesos responsables de dar cumplimiento a la Resolución 059 de 2023 y así mismo en los procesos de Auditoría Interna; sin embargo para este segundo cuatrimestre del 2025, se realizó una reevaluación y ajuste de esta Resolución 059 de 2023, con el fin de tener en cuenta lo relacionado con el seguimiento al Plan de Desarrollo Institucional aprobado mediante el acuerdo 066 de 2024 para el Decenio comprendido entre los años 2025 – 2034, el seguimiento a los planes de acción y la periodicidad del mismo, logrando un porcentaje de avance en el subcomponente 4.1 del 66,66%.



De igual manera, en revisión del subcomponente 5.1 denominado "Seguimiento a Riesgos de Corrupción, la Oficina de Control Interno para este segundo cuatrimestre, dió inicio a 3 auditorías internas en las cuales se realiza el seguimiento a estos riesgos de corrupción, verificando que los controles aplicados ataquen las causas y asimismo mitiguen el riesgo de estos procesos.

Finalmente, este componente tiene un porcentaje promedio de cumplimiento de un 83% a corte del segundo cuatrimestre 2025.

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

En el seguimiento a este componente, se inició con la verificación de los trámites inscritos, se evidenció que el trámite de Fraccionamiento de matrícula (Pago en cuotas), no se presentan cambios al procedimiento del trámite, salvo que se va a suprimir el tema de codeudor pensionado ya que esta figura no puede ser sujeto de embargo.

De igual manera, para el trámite cancelación de matrícula académica e Inscripción aspirantes a programas de posgrados, en los cuales no se presentan cambios de estos trámites y se siguen desarrollando de la manera en la que están inscritos en el SUIT.

Para el trámite de Préstamo Bibliotecario, se verificó que, se sigue realizando el mismo procedimiento, se encontró que en la plataforma SUIT, el código del formato utilizado no corresponde con el registrado en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (APBIB-FO-03).

Por otro lado, para el trámite denominado "Reingreso a un programa académico" no se evidenció avance, y del trámite de contenido de programa académico se verificó que ya cumplió en el primer cuatrimestre.

En este mismo sentido, para la definición de nuevos trámites a registrar en el SUIT, la racionalización y seguimiento de la plataforma SUIT se observa que esta acción fue cumplida en el primer cuatrimestre 2025.

Finalmente, el seguimiento de este componente se realizó conforme a la metodología establecida en la Guía de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en coherencia con el plan de trabajo del SUIT, obteniendo como resultado de este



proceso, el alcance de un 66% de cumplimiento en las actividades programadas para el segundo cuatrimestre de la presente vigencia.

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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, modificado por el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades y organismos de la Administración Pública están obligados a orientar su gestión conforme a los principios de democracia participativa y democratización de la función pública. En el mismo sentido, el Decreto 2482 de 2012 fija los lineamientos generales para la integración entre la planeación y la gestión.

En cumplimiento de esta normativa y el componente No. 3, la Universidad Surcolombiana, mediante la Resolución No. 123 del 25 de julio de 2014, adoptó el reglamento para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ante la ciudadanía. Posteriormente, a través de la Resolución No. 065 del 9 de abril de 2025, se convocó la jornada de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2024.

Es deber de la Universidad rendir cuentas a la ciudadanía como parte de su compromiso con la transparencia en la gestión pública, fortaleciendo los canales de interacción con la comunidad. En esta jornada se presentaron los resultados de la gestión institucional del año 2024, basados en el Acuerdo 031 de diciembre de 2014, mediante el cual fue aprobado el Plan de Desarrollo Institucional 2015-2024, concebido mediante la Teoría General de Sistemas; por ello se contemplaban 5 Subsistemas que estructuran el quehacer universitario: Subsistema de Formación liderado por la Vicerrectoría Académica, Subsistema de Investigación liderado por el vicerrector de Investigaciones, Subsistema Administrativo liderado por el vicerrector administrativo, Subsistema de Bienestar Universitario liderado por el Director Administrativo de Bienestar universitario y el Subsistema de Proyección Social liderado por el Vicerrector de Investigaciones.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se desarrolló en modalidad presencial, con la debida transmisión en directo a través de las redes sociales oficiales de la Universidad como YouTube, Facebook y pagina Institucional con la inserción del live en la sesión de transmisión en vivo, mediante el link <https://www.facebook.com/USCOoficial>, garantizando la participación ciudadana, garantizando una cobertura regional, hacia las sedes Garzón, Pitalito y La Plata.



Así las cosas, este componente es considerado como desarrollado y ejecutado completamente al 100%.

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

Este componente este compuesto por cinco (5) subcomponentes, donde en el primer subcomponente denominado "*Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico*" tenía como actividades como la "*Revisión a la oportunidad de las respuestas a los requerimientos de los usuarios*" y la actividad denominada "*Generación y consolidación de las peticiones allegadas al módulo del sistema de PQRSDC.*", se evidencia el reporte de las respuestas a las peticiones atendidas oportunamente entre el mes de mayo, junio, julio y agosto de la presente vigencia, y asimismo se efectúa un seguimiento permanente al adecuado funcionamiento del aplicativo de PQRSDC, así como a la recepción y atención de cada una de las solicitudes registradas en el sistema, dejando constancia de ello mediante los diferentes reportes que la coordinación obtiene del módulo.

En el segundo subcomponente No.2 "*Fortalecimiento de los canales de atención*" tenía como actividad brindar asesorarías y/o talleres a los administradores del sistema de PQRSDC, logrando evidenciar que para el segundo cuatrimestre se registraron capacitaciones realizadas sobre las PQRSDC a los encargados de cada una de las dependencias de la Universidad, con el fin de brindar una atención oportuna y responsable.

Por otro lado, para el subcomponente No.3 denominado "*Talento Humano*" que tenía como actividad "*Capacitar al personal en Mejoramiento en la Atención al Cliente*" se constató que, para el segundo cuatrimestre del presente año, el cronograma de las capacitaciones de la Oficina de Talento Humano, se encuentra en preparación y programación la capacitación en atención al cliente para el mes de septiembre.

Para el subcomponente 4. Normativo y procedimental, donde la actividad va encaminada a actualizar normatividad de acuerdo a la necesidad presentadas a nivel nacional atención a las PQRSDC, se logró constatar mediante el seguimiento que se realiza de manera semestral en la Oficina de Control Interno a las PQRSDC, que se continúa con la normatividad nacional e institucional, dado que no se han presentado cambios.

Ahora bien, para el subcomponente 5 denominado "*Relacionamiento con el ciudadano*", se establecieron 4 actividades, donde una que era la de "*Implementar el instrumento y la*



metodología a nivel institucional que permita la caracterización de usuarios, partes interesadas y la identificación de necesidades y expectativas de esas partes interesadas.” Se dio cumplimiento desde la vigencia anterior a esta actividad. Por esta razón, se recomienda actualizar esta actividad. De otro lado, para la aplicación de encuestas que es la segunda actividad de este componente, el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Surcolombiana 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 (96 buzones) y virtual (código QR o link en página web institucional) permiten a los usuarios evaluar el servicio recibido por los diversos procesos de la institución.

Durante el segundo cuatrimestre del 2025, mensualmente se han elaborado y enviado Informes de Buzón de sugerencias preliminares de los meses de mayo, junio, julio y agosto del 2025, a los procesos de la institución donde se registró la participación de 3.305 clientes, de los cuales 3.253 manifestaron satisfacción con el servicio prestado por la Universidad, lo que representa un nivel de satisfacción del 98,42%.

Para la actividad 3 que es la elaboración de matriz de partes interesadas en responsabilidad de secretaria general, el proceso manifestó que se encuentra en construcción con un avance del 30%.

Y como última actividad, está establecida la actualización y modificación de ventanilla única, de atención manual y virtual de la Universidad Surcolombiana, donde el proceso responsable manifestó, que se realizó actualización del procedimiento, formatos, instructivos, se elaboró circular mediante la cual se describe la aplicación de la encuesta sobre ventanilla a las diferentes unidades académico administrativas - UAA.

Además, indicó que se está trabajando con el CTICD en la parametrización del Sistema de Gestión Documental SGD - Modulo de Ventanilla Única.

En conclusión, este componente para el segundo cuatrimestre del presente año, logró un porcentaje promedio de avance del 55,92%.

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

De acuerdo con la información suministrada con los procesos responsables de las actividades de este componente, se evidencia que para el subcomponente 1 denominado “Lineamientos y



transparencia ética", se tiene como actividad "revisar y actualizar el sitio web institucional de Acceso a la información Pública a partir de los resultados del ITA 2025", donde en el segundo cuatrimestre de esta vigencia, se realizó el reporte de cumplimiento del ITA 2025 en el mes de agosto, viéndose reflejado el resultado en la página de transparencia de la Universidad Surcolombiana.

Para el siguiente subcomponente 2, se tenían establecido tres actividades de las cuales una ya se había realizado en vigencia anterior, encaminada a la "*Elaboración del inventario de activos de información, Esquema de publicación de información e Índice de información clasificada y reservada.*", la cual ya se encuentra publicada a corte del segundo cuatrimestre en la pestaña de transparencia de la página web de la entidad.

De igual manera, con la actividad denominada "*Actualización del Plan Institucional de Archivos - Pinar.*", ya que se dio cumplimiento en el primer cuatrimestre de la vigencia; sin embargo, se dio inicio a la fase de seguimiento a través del Plan de Trabajo, en el cual se registran las actividades orientadas al cumplimiento de lo establecido en el Plan Institucional de Archivos. Las evidencias correspondientes reposan en el Archivo de Gestión del proceso.

Por otro lado, para la actividad denominada "*Elaboración de la Tabla de Control de Acceso*", el área de Gestión Documental que es el proceso responsable manifestó que se está trabajando conjuntamente con el CTICD en la revisión normativa, el registro de activos de información y el índice de información clasificada. Una vez concluida esta fase, se procederá a la proyección del documento.

Ahora bien, para el subcomponente 3. Criterio diferencial de accesibilidad, para el segundo cuatrimestre el proceso de CITCD en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Resolución No 1519 de 2020, se realizaron aproximadamente 60 ajustes al Portal Institucional, dando cumplimiento a la actividad programada.

Por último, para el subcomponente 4 "*Monitoreo del Acceso a la Información Pública*" que tenía como actividad, el reporte consolidado de peticiones, se constata el anexo el reporte público para el segundo cuatrimestre relacionado con las repuestas atendidas oportunamente, relacionado en la siguiente imagen:



Periodo de la información: 01/05/2025 al 31/08/2025

Todas PQRSDC:

TIPO:	TOTAL:	PORCENTAJE:
Sugerencia	4	(1.15 %)
Petición	204	(58.45 %)
Queja	35	(10.03 %)
Reclamo	32	(9.17 %)
Denuncia	10	(2.87 %)
Consulta	64	(18.34 %)
TOTALES:	349	100.00 %

Imagen 1. Reporte tomado del informe consolidado de PQRSDC

Conforme a lo anterior, se logró constatar que el total de PQRSDC recibidas en este segundo cuatrimestre fue de un total de 349, donde la que tuvo mayor relevancia fueron las peticiones con un total de 204 equivalente al 58,45% y la de menor relevancia fueron las sugerencias con un total de 4 equivalente al 1,15%.

Finalmente, este componente obtiene un porcentaje promedio para el segundo cuatrimestre de este año del 70% de avance.

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

Con respecto a este último componente, la Universidad Surcolombiana mediante acuerdo 015 del 20 de marzo 2024 se adoptó el Código de Integridad, evidenciando que para este segundo cuatrimestre del 2025 la Oficina de Talento Humano está trabajando en la programación de la socialización del Código de Integridad que se realizara en el mes de septiembre de 2025, con el fin de que se empiece aplicar en toda la Institución.

Vigilada Mineducación



CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Como resultado del presente informe, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- La Universidad Surcolombiana demuestra un compromiso sostenido con la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, evidenciando un cumplimiento global favorable en los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el segundo cuatrimestre de 2025.
- Los componentes de Gestión del Riesgo de Corrupción, Rendición de Cuentas y Transparencia y Acceso a la Información reflejan avances significativos, con porcentajes de cumplimiento entre el 70% y el 100%, lo que confirma la efectividad de las estrategias implementadas y el fortalecimiento del control institucional.
- La gestión institucional muestra coherencia con el Plan de Desarrollo Institucional 2025–2034, fortaleciendo la cultura de autocontrol, el acceso a la información y la participación ciudadana.
- Se evidenciaron algunas actividades que ya se habían dado por cumplidas en vigencia anterior y fueron tenidas en cuenta en el plan de este año.

Elaborado por:	María Emilce Avilés Suárez	Firma		Fecha	30/09/2025
Elaborado por:	Gabriel E. Argüello Martínez	Firma		Fecha	30/09/2025
Aprobado por:	Norma Constanza Guarnizo LL.	Firma		Fecha	30/09/2025