

 Universidad del Atlántico	CÓDIGO: FOR-CI-006
	VERSIÓN: 0
	FECHA: 12/02/2012
INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	

INFORME DE CONTROL INTERNO DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE PARTICIPACION
CIUDADANA PRIMER SEMESTRE 2018


 ARCHIVO DE AUDITORIA
 FECHA 09/09/18 RESPONSIENCIA
 HORA 10:30A RECIBIDO
 RECIBIDO JUNCO

Doctor
 CARLOS PRASCA MUÑOZ
 Rector

De:
 JESUS ACEVEDO MAGALDI
 Jefe Oficina de Control Interno

Barranquilla, agosto de 2018



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

1. JUSTIFICACION

Dando cumplimiento a las normas vigentes en materia de atención al ciudadano y conforme a lo estipulado a la Resolución No. 000795 de fecha 27 de abril de 2018, en la cual resuelve en su artículo 2º que el seguimiento lo realizará la Oficina de Control Interno de forma semestral

2. ALCANCE

El alcance de este informe cubre el cumplimiento de las actividades planificadas en el cronograma de atención al ciudadano con corte a junio 30 de 2018

2. FUENTES DE INFORMACION

Las fuentes de información fue tomada de los procesos responsables de realizar las actividades establecidas en el cronograma como son: Direccionamiento Estratégico, Gestión del Talento Humano, Gestión Documenta, Gestión Tecnológica y Comunicaciones

4. BASES LEGALES

Ley 134 de 1994
Ley 190 de 1995
Decreto 2232 de 1995
Ley 472 de 1998
Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
Ley 1757 de 2015

5. OBJETIVOS

Verificar el grado de cumplimiento de las actividades programadas en Plan de Participación Ciudadana e identificar oportunidades de mejora de las mismas.

6. DIAGNOSTICO

A través de la Resolución No. 000788 del 27 de abril de 2018 la Alta Dirección delegó al jefe de la Oficina de Planeación para liderar las estrategias de Gobierno en Línea en la Universidad. En ese sentido, se implementó bajo la Resolución No. 000795 de fecha 27 de abril de 2018 el Plan de Participación Ciudadana con el



Universidad
del Atlántico

CÓDIGO: FOR-CI-006

VERSIÓN: 0

FECHA: 12/02/2012

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

propósito de asegurar los canales de comunicación efectiva a todas las partes interesadas de la comunidad universitaria. En dicho plan de establecieron una serie de actividades y responsables que deben cumplir de acuerdo a las fechas estipuladas. En este informe se analiza el nivel de cumplimiento de estos compromisos como se describe en el siguiente resume:

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Temática	Actividad	Meta/producto	Proceso Responsable	fecha de Inicio	fecha Fin	Seguimiento	Evidencia	Observación
Estructura administrativa y Dirección de Atención Estratégica	Realizar diagnóstico sobre el estado del Servicio al Ciudadano en la Entidad. Evaluar periódicamente el sistema de atención al ciudadano, verificando la oportunidad en las respuestas y el nivel de satisfacción del ciudadano, hacer seguimiento	Informe Diagnóstico Informe de evaluación	Gestión Documental Control Interno	01/02/2018 30/04/2018	30/04/2018 30/06/2018	Pendiente por realizar a la fecha de seguimiento Se ha evidenciado la presentación de los informes del primer y segundo trimestre de 2018. No hay evidencia de la medición del indicador respectivo en el proceso de Gestión Documental	http://siyu.deia.uniatlantico.edu.co/Isol/indicadores/Base.asp?CodigoIndicador=NIIE	Se observan debilidades en la trazabilidad de las estadísticas consensuadas por los procesos. No se identifica del número de respuestas y el número de respuestas oportunas.
Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar plan de mejoramiento según el diagnóstico del estado del Servicio al Ciudadano	Plan de Mejoramiento	Gestión Documental	30/06/2018	30/07/2018	Pendiente por realizar a la fecha de seguimiento	https://www.uniatlantico.edu.co/Isol/indicadores/Base.asp?CodigoIndicador=NIIE	No se evidencian compromisos del mejoramiento documentado.
Fortalecimiento de los canales de atención	Publicar los servicios y trámites de la entidad, campañas específicas, boletines de prensa y minutos a minuto de los eventos	Actualizaciones permanentes en canales de atención al ciudadano	Gestión Tecnológica y Comunicaciones- dependencias	01/02/2018	21/12/2018	Se encuentran publicados los trámites básicos en página web. Los boletines se encuentran publicados y los eventos son informados permanentemente.	https://siyu.deia.uniatlantico.edu.co/Isol/indicadores/Base.asp?CodigoIndicador=NIIE	Se verificó la medición del indicador de oportunidades de atención y análisis de este indicador de seguimiento.
Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar monitoreo constante a través de indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas de tiempos de espera, tiempos de atención, clasificación de temas y cantidad de ciudadanos atendidos	estadísticas consolidadas y análisis	Gestión Tecnológica y Comunicaciones- Responsables de la atención al ciudadano	01/02/2018	21/12/2018	Informes de medición y análisis del indicador de PORS del primer y segundo trimestre 2018.	https://siyu.deia.uniatlantico.edu.co/Isol/indicadores/Base.asp?CodigoIndicador=NIIE	Se verificó la medición del indicador de oportunidades de atención y análisis de este indicador de seguimiento.
Talento Humano	Elaborar campañas para socializar la herramienta PQR a la comunidad universitaria	2 campañas	Gestión Documental- Talento Humano	01/02/2018	21/12/2018	Pendiente por realizar a la fecha de seguimiento	https://www.uniatlantico.edu.co/Isol/indicadores/Base.asp?CodigoIndicador=NIIE	Se verificará en el seguimiento
Talento Humano	Realizar capacitaciones y sensibilización a los servidores públicos que interactúan principalmente con el ciudadano, respecto a protocolos de atención y normativa de la responsabilidad de la función pública para con el ciudadano	2 capacitaciones	Gestión Documental- Talento Humano	01/02/2018	21/12/2018	En el Centro de Convenciones de la Universidad del Atlántico, se realizó la conferencia titulada "Avanzar es mi Decisión", por Ricardo León Padilla, funcionario de la Gerencia Departamental Atlántico de la Controlaría General de la República, con motivo de la celebración del Día del Funcionario Público, el 27 de junio.	https://www.uniatlantico.edu.co/Isol/indicadores/Base.asp?CodigoIndicador=NIIE	El Departamento de Talento Humano tiene programado para el mes de agosto del 2018, capacitaciones y sensibilización a los servidores públicos con el tema. Se verificará en el próximo seguimiento
Normativo y procedimental	Publicar y socializar la Política de protección de Datos Personales de la Universidad del Atlántico	2 campañas	Gestión Tecnológica y Comunicaciones	1/20/2018	21/12/2018	La Oficina de Informática socializa permanentemente la política de protección de datos personales a los correos electrónicos y página web	https://www.uniatlantico.edu.co/Isol/indicadores/Base.asp?CodigoIndicador=NIIE	Se evidencian los compromisos del mejoramiento documentado.

INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA

Temática	Actividad	Meta/producto	Proceso Responsable	fecha de inicio	fecha fin	Seguimiento	Evidencia	Observación
Relación con el Ciudadano	Verificar la medición de la satisfacción del ciudadano por parte de los procesos misionales, para la toma de acciones y velar porque sus resultados sean publicados en la página web.	Informe de medición del ciudadano	Gestión Tecnológica y Procesos Misionales, Control Interno	01/02/2018	21/12/2018	La Vicerrectoría de Docencia tiene colgado en su micrositio "Informe de Encuesta a Estudiantes de Pregrado y Postgrado 2017-2-2016-1"	https://www.uniatla.netico.edu.co/vahtlan/tico/sites/default/files/docencia/pdf/INFORME%20ENCUESTA%20ESTUDIANTES%20OPREGRADO%202017%20DICI%2013%202017.pdf	Los procesos misionales se verifican la satisfacción del ciudadano a través de la autoevaluación de programas con misionales y acreditación institucional.
Rendición de Cuentas	Elaborar y publicar informes de Presupuesto 2018, Plan de Acción, seguimiento al Plan de Acción, Boletín Estadístico del año anterior, Informes de gestión del año anterior, de manera que la comunidad pueda tener acceso a esta información	Información publicada	Gestión Financiera, Oficina de Planeación, Gestión Tecnológica y Comunicaciones, Rectoría	01/02/2018	21/12/2018	La ejecución presupuestal vigencia 2018 se encuentra publicada hasta el mes de marzo. Los planes de acción se encuentran en construcción y aprobación. Se realizó el seguimiento de los planes de acción con corte a diciembre 31 de 2017. Los boletines e informes de gestión fueron publicados en página web.	https://www.uniatla.netico.edu.co/sites/default/files/rectoria/Informe%20de%20Gestion%202017-%20Oficial.pdf	Se recomienda actualizar la publicación de la ejecución presupuestal a la fecha de corte del informe.
Rendición de Cuentas	Interactuar con los grupos de interés mediante grupos focales, jornadas de divulgación, charlas con la comunidad educativa, socialización de información de gestión, rueda de prensa, permitiendo espacios para que la ciudadanía se acerque a la entidad y pueda participar activamente	Eventos de comunicación	Gestión Tecnológica y Comunicaciones, Rectoría, todos los procesos	01/02/2018	21/12/2018	El 31 de mayo se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas	https://www.uniatla.netico.edu.co/sites/default/files/rectoria/Informe%20de%20Gestion%202017-%20Oficial.pdf	La universidad que canales de atención ciudadana como la plataforma PQRS, Call Center, Cau, C
Rendición de Cuentas	Realizar audiencia de rendición de cuentas y propiciar espacios de dialogo e interacción con la comunidad.	Audiencia Pública	Rectoría y equipo directivo	01/02/2018	31/05/2018	El 31 de mayo se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas	https://www.uniatla.netico.edu.co/sites/default/files/rectoria/Informe%20de%20Gestion%202017-%20Oficial.pdf	El dialogo e interacción con la comunidad: se realizaron 26 preguntas, de las cuales 25 fueron a través de formato impreso y 1 a través del micrositio. Se realizaron dos transmisiones en vivo. Se obtuvieron 5141 participaciones y 4382 participaciones a través de comentarios, me gusta y compartir.



INFORME DE AUDITORIA DE CONTROL INTERNO

7. CONCLUSIONES

La universidad del Atlántico tiene un nivel de avance satisfactorio en el cumplimiento de las actividades planificadas para asegurar la participación ciudadana a través de los mecanismos y herramientas diseñadas para todas las partes interesadas.

Siendo este un corte semestral se evidencia que los procesos responsables se encuentran en el desarrollo del cronograma establecido, por lo que se espera encontrar un mayor avance en el siguiente ejercicio de auditoria.

8. RECOMENDACIONES

- Realizar las actividades que no se han desarrollado en el cronograma de participación ciudadana durante la vigencia 2018 por parte de los procesos responsables que figuran en ella.(Ver cuadro de observaciones).
- Monitorear desde la Oficina de Planeación la ejecución de las actividades descritas en el cronograma por parte de los responsables.


JESUS ACEVEDO MAGALDI
Jefe.