



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

## **INFORME PORMENORIZADO DE ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**PERIODO: 13 DE MARZO AL 12 DE JULIO DE 2019**

**Ing. JOHNNY JAVIER MEZA JARABA  
JEFE DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN (E)**

**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ (UNIPAZ)  
2019**

### **INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno

Johnny Javier Meza Jaraba

Período Evaluado:

13 de Marzo al 12 Julio de 2019

Fecha de elaboración: 22 de Julio de 2019



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

El presente informe se realiza en cumplimiento a lo estipulado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, al Decreto 943 de 2014 por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y al Decreto 1499 de 2017 por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Con base en lo anterior, el Instituto Universitario de la Paz presenta a continuación, un informe detallado de avances en cada uno de los Módulos del Modelo Estándar de Control Interno “MECI”– Módulo de Control de Planeación y Gestión, Módulo de Evaluación y Seguimiento- y en su Eje Transversal Información y Comunicación.

Para la elaboración del presente informe se retoma el resultado de la evaluación por parte de Función Pública en el Decreto 943 de 2014 y los resultados de los informes de auditoría interna al Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC), correspondientes al ciclo 2019, indicando las principales acciones de mejora que se han implementado y su estado a la fecha de corte del presente informe.

## 1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

### AVANCES

#### 1. COMPONENTE DE TALENTO HUMANO

El Instituto Universitario de la Paz reconoce en su personal estudiantil, administrativo y docente como su activo más valioso y por esta razón, lo incorporó dentro del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC), dentro de los Procesos de Gestión Humana y de Gestión de Bienestar Universitario, articulados con los demás procesos y cuya mejora se ve impulsada fundamentalmente por un plan institucional de capacitación, bienestar, estímulos y la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, según lo establece el Decreto 1072 de 2015. Con base en lo anterior y con el propósito de fortalecer su talento humano y sus interacciones con los demás estamentos, a continuación, se describen las actividades lideradas por la Rectoría y con el acompañamiento de las oficinas de Gestión Humana y Bienestar Universitario; adelantadas durante el periodo comprendido entre el 13 de marzo y el 12 de julio de 2019:

##### 1.1. Encuentro Institucional de Semilleros: 63 proyectos, 24 Grupos y 48 evaluadores

La Dirección de Investigación y Proyección Social, en cabeza del Adm. Fabián A. Rico Suárez, dio a conocer un balance altamente positivo, como resultado del Encuentro Institucional de Semilleros de Investigación UNIPAZ 2019-A.

“Se inscribieron en total 63 proyectos de investigación, de 24 semilleros vigentes. Así mismo, en calidad de evaluadores, 48 docentes de la institución hacen parte del jurado; y a cada uno se le asignó de acuerdo con la disponibilidad manifiesta en el formulario de inscripción -previamente diligenciado- los proyectos a evaluar” afirmó Rico Suárez.

De acuerdo con el Director de Investigación y Proyección Social de UNIPAZ, se espera continúe la participación activa de estudiantes y docentes de la institución y de esta manera culminar un proceso que evidencia el alto potencial que en materia de investigación tiene el alma mater en las diferentes áreas del saber.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

El Encuentro Institucional de Semilleros de Investigación 2019-A que se llevó a cabo desde durante los días 27 y 28 de marzo del año en curso, en el Centro de Investigaciones Santa Lucía, a partir de las 8:00 a.m.



**Figura 1. Encuentro Institucional de Semilleros.**

## **1.2. Celebración del día del maestro**

El Día del maestro es una festividad en la que se conmemora a las personas que de forma vocacional promueven que sus alumnos aprendan y apliquen conocimientos y conceptos prácticos que se transfieran a la vida real, personal y profesional. Por eso desde UNIPAZ le deseamos un feliz día a todos nuestros docentes. Para conmemorar la celebración del día del maestro, la Rectoría organizó un almuerzo que contó con la participación de la gran mayoría de los docentes de planta, ocasionales y de hora cátedra, adscritos a las diferentes escuelas que conforman la estructura organizacional de UNIPAZ.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3



**“Un sentimiento de independencia intelectual es esencial para el adecuado cumplimiento de las funciones del maestro, puesto que su tarea es inculcar todo lo que pueda de conocimiento y razonabilidad”.**

*#FelizDíaProfe*

**Bertrand Arthur William Russell**



Figura 2. Celebración del día del maestro.

### 1.3. II Jornada de promoción de la salud y prevención de enfermedades laborales

Con un gran éxito se llevó a cabo la realización de la *II Jornada de promoción de la salud y prevención de enfermedades laborales*, que espera crear conciencia al personal administrativo y docentes acerca de las actividades preventivas que pueden mejorar nuestra salud, nuestro entorno laboral y la sana convivencia.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

La Jornada se desarrolló durante los días 15 y 16 de mayo, en el Centro de Investigaciones de Santa Lucía en el horario de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y contó con las siguientes actividades:

- Socialización: Técnicas de manejo para el estrés laboral
- Tamizaje Cardiovascular
- Tamizaje Visual
- Campaña “Planificación Familiar”
- Programa Socialízate: Actividades recreativas y rifa de bicicleta
- Vacunación
- Socialización: Prevención de consumo de alcohol, tabaco y drogas
- Campaña de Hábitos alimenticios
- Spa Corporal



Figura 3. II Jornada de promoción de la salud y prevención de enfermedades laborales.

#### 1.4. Avanza con éxito la jornada de RECREARTE

Con éxito se viene desarrollando a lo largo del año 2019, la jornada de Recrearte en la sede del campus universitario contando con la participación de estudiantes, docentes y administrativos. Este programa permite hacer una pausa activa durante la jornada académica, a través de la práctica del deporte y actividades lúdicas, así como también, apreciar las muestras artísticas y culturales que ofrece la oficina de Bienestar Universitario.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3



**Figura 4. Jornada de RECREARTE.**

## **1.5. Vacaciones Recreativas para hijos de funcionarios y docentes.**

En el Instituto Universitario de la Paz; se llevó a cabo con éxito el pasado viernes 28 de junio las vacaciones recreativas, para niños hijos de docentes y administrativos de la institución, para este evento se realizaron diferentes actividades culturales con el ánimo de aprovechar el tiempo libre.

El objetivo de las actividades realizadas por las Escuela de Ciencias y la oficina Bienestar Universitario se enfocaron en aprovechar el tiempo libre de los niños y aportar en ellos un sentido de aprehensión hacia el arte, la música, la danza y las artes plásticas. La participación y dinamismo por parte de los niños y niñas superó las expectativas de los organizadores.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3



Figura 5. Jornada de vacaciones recreativas para los hijos de los docentes y funcionarios.

## 1.6. Nuevos servicios en el Centro de Información (Biblioteca).

El renovado Centro de Información de UNIPAZ ofrece a los usuarios la oportunidad de acceder a material bibliográfico en diferentes ramas del saber, especialmente las relacionadas con los programas ofrecidos por UNIPAZ, pero no solo eso, el Centro de Información amplia y diversifica sus servicios y a partir del semestre B de 2019 ofrece salas especializadas, bases de datos, salas de cómputo y audiovisuales; cumpliendo con su labor como parte del proceso de Gestión de Apoyo a la Formación, brindando así el soporte necesario por el proceso misional de formación.

**Sala de Consulta General:** Préstamo de material bibliográfico: En sala, para el campus y fuera del campus. Espacio para la consulta y lectura general del material bibliográfico de la biblioteca y para trabajo individual o colectivo. Permite el uso de portátiles, tabletas, apuntes y cualquier herramienta de apoyo académico.

**Sala de lectura:** Sala de lectura especial para el ejercicio de la lectura particularizada, en privacidad y completo silencio. Se permite el ingreso de libros y apuntes, pero no de portátiles, tabletas ni celulares, ya que su propósito es promover la lectura individual en un espacio de comodidad y silencio.

**Sala de Cine:** Sala especializada para la proyección de películas por ciclos o por temáticas especiales de manera individual, grupal o para proyección de películas como herramienta complementaria del ejercicio académico de las asignaturas que así lo requieran. Capacidad máxima 15 personas.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

**Sala de Música:** Sala especializada para escuchar música en un ambiente relajado y personalizado por ciclos o por temáticas especiales de acuerdo con su programación o mediante el uso de dispositivos para escucha individual (audífonos). Puede ser utilizada de manera individual, grupal o como herramienta complementaria del ejercicio académico. Capacidad máxima 7 personas.



Figura 6. Nuevas salas de cine, música y sala de lectura en la biblioteca de UNIPAZ.

## 2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Con referencia al funcionamiento del Modelo Estándar de Control Interno MECI en el Instituto Universitario de la Paz se encuentra en un nivel altamente satisfactorio, ya que la institución cumple en buena forma y bien estructurada con la aplicación del modelo de control interno, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de la información interna y externa, permitiendo la actualización permanente de sus procesos.

Para adelantar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), según lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y Decreto 648 de 2017, la institución definió el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el acto administrativo correspondiente. Las oficinas de Planeación y de Evaluación y Control de Gestión brindaron una capacitación sobre la importancia de implementar las diferentes políticas que contiene MIPG en sus distintos componentes y una vez adelantados los autodiagnósticos establecidos por MIPG en sus componentes constituyentes, asesoraron a las diferentes oficinas para incorporar los requerimientos de MIPG en sus planes de acción, de manera que se asegure su cumplimiento durante la vigencia 2019.

### 2.1 Participación en la formulación de Planes de Fomento a la Calidad

En las instalaciones del Auditorio Central de Aduanilla de Paiba de la Universidad Francisco José de Caldas de la ciudad de Bogotá; se realizó una sesión de trabajo de acompañamiento técnico para la formulación de los Planes de Fomento a la Calidad (PFC). Los Planes de Fomento a la Calidad (PFC), son herramientas de planeación en las que se definen los proyectos, metas, indicadores, recursos, fuentes de financiación e instrumentos de seguimiento y control con el fin de mejorar las condiciones de calidad de las Instituciones de Educación Superior Públicas de





# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

acuerdo a sus planes de desarrollo institucional. En representación del Instituto Universitario de la Paz asistió el Jefe de Planeación Leandro Badillo Severiche.



Figura 7. Participación en la formulación de Planes de Fomento a la Calidad.

### 3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Con referencia al componente de administración y gestión de riesgos y oportunidades, durante el primer semestre de 2019, se viene adelantando la revisión y seguimiento a las matrices de riesgos correspondientes a los doce procesos que integran el SIGAC. Sobre el particular, se incluyeron las oportunidades alusivas a cada proceso y en su mayoría, resultantes del respectivo análisis de contexto, producto de la actualización de la NTC ISO 9001:2015. Adicionalmente, producto del seguimiento realizado por parte de la oficina de Evaluación y Control de Gestión, se revisó la eficacia de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.

#### FORTALEZAS

- La alta dirección de la institución evidencia un alto grado de compromiso con la adecuación y destinación de una infraestructura física y tecnológica confortables, facilitando espacios que permiten fortalecer los lazos de interacción entre los estamentos constituyentes de la comunidad académica institucional, es decir: docentes, estudiantes, egresados, personal administrativo y directivo. De igual manera, se propende por la generación de espacios de esparcimiento, integración y mejora del ambiente laboral, como las pausas activas, el centro de acondicionamiento físico y las diferentes campañas



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

adelantadas desde la oficina de Bienestar Universitario para el fortalecimiento de los lazos entre los distintos estamentos que conforman la comunidad académica institucional.

## DEBILIDADES

- Se encuentra pendiente la medición del nivel de eficacia de las capacitaciones impartidas dentro del plan de capacitaciones programado para la vigencia.

## 2. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### AVANCES

#### 2.1. COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

UNIPAZ ha venido implementando diferentes medios con el propósito de fomentar la cultura de la autoevaluación. Los mecanismos más efectivos incluyen la revisión de avances en los Consejos Académicos y Directivo, la realización de Consejos de Escuela ampliados liderados por el Rector, la Vicerrectora y los Directores de Escuela, lo cual ratifica el compromiso por parte de la alta dirección, por brindar espacios que permitan evaluar el desempeño institucional, implementar los planes de mejoramiento resultantes y adoptar las acciones de mejora necesarias. De igual manera, se realiza periódicamente una oportuna y detallada rendición de cuentas ante el Consejo Directivo, la Asamblea Departamental de Santander, comunidad en general y demás partes interesadas; mediante la cual se logra la divulgación de la gestión y se permite la participación comunitaria sobre el avance de metas del Plan de Desarrollo 2012 – 2021, el Plan de Acción Anual y los planes de acción por procesos.

Con base en lo anterior, se han establecido diferentes mecanismos para fomentar la autoevaluación, autorregulación y autocontrol con los cuales se mide el nivel de cumplimiento en la gestión Institucional y se han realizado diagnósticos que han permitido conocer las fortalezas y debilidades existentes en los procesos académicos y administrativos; con el propósito de ajustar e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora. Los mecanismos con que se cuenta actualmente son:

1. Informes de Autoevaluación de los programas académicos ofrecidos por la Institución.
2. Planes de acción anuales por procesos.
3. Informes trimestrales de avance de los planes de acción.
4. Seguimiento a los indicadores de gestión.
5. Seguimientos cuatrimestrales por parte de la Oficina de Evaluación y Control de Gestión, a los planes de mejoramiento resultantes del ciclo de auditorías internas.
6. Auditoria Gubernamental con enfoque integral realizada por la Contraloría General de Santander.
7. Informe de Revisión por la Dirección.
8. Plan de mejoramiento resultante de la revisión por la dirección.
9. Informe de satisfacción del cliente y su retroalimentación.
10. Informes semestrales de seguimiento a las PQRSF.
11. Análisis de contexto por procesos (Análisis de factores internos y externos, establecimiento de partes interesadas y sus respectivas necesidades y expectativas).
12. Matrices de riesgos y oportunidades, con sus respectivos seguimientos cuatrimestrales.
13. Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

14. Informes trimestrales de control interno contable.
15. Informe ejecutivo anual de control interno.
16. Informes pormenorizados del Control Interno realizados por la Oficina de Evaluación y Control de Gestión.
17. Informes de Gestión donde se muestran los resultados de la gestión por procesos y por dependencias, rendidos por el Rector, Vicerrectora y Directores de Escuela.



**Figura 8. Rendición de Cuentas ante el Consejo Directivo.**

## **2.2. COMPONENTE DE AUDITORIAS EXTERNAS**

Durante los días 3 al 9 de abril de 2019, se llevó a cabo la visita del grupo de auditores por parte de la Subcontraloría delegada para el control fiscal de la Contraloría General de Santander, en el marco de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular.

El grupo auditor se encontraba conformado por Luz Marina Muñoz Cuellar, en calidad de Coordinadora de la Auditoría, Oriana Nicolle Guaman Duarte y Rosario Pedraza Gallo; en representación de UNIPAZ asistieron el Rector, MSc. Ing. Oscar Orlando Porras Atencia; la Vicerrectora, Biol. Kelly Cristina Torres Angulo; Directores de Escuela y demás Jefes de Dependencias.

El objetivo General de la Auditoría Especial, era evaluar la efectividad de la Gestión de conformidad con la normatividad vigente de cada una de las líneas propuestas por la Contraloría General de Santander, en las áreas Contractual, Financiera, Presupuestal, Control Interno Contable, Planeación, Control Interno y nivel de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); con el propósito de verificar y determinar la calidad y efectividad de los procesos bajo los principios de la gestión fiscal, fundamentados en la eficiencia, la



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

economía, la eficacia, la equidad, y la valoración de los costos ambientales sobre el manejo de los recursos de la institución, correspondientes a la vigencia 2018.



Figura 9. Auditorías Externa, realizada por la Contraloría Departamental.

### 2.3. COMPONENTE DE AUDITORIAS INTERNAS

Durante los meses de abril y mayo se realizó el ciclo anual de auditorías internas de calidad a cada uno de los doce (12) procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC).

Dentro del proceso de auditoria se realizó la revisión de los componentes del ciclo PHVA de cada proceso, con especial énfasis en la revisión del análisis de contexto, análisis de factores internos y externos, determinación de partes interesadas y establecimiento de los requisitos y expectativas de las partes interesadas y su interrelación con la gestión de riesgos y oportunidades. También se revisaron los procedimientos y formatos de cada proceso, sus respectivas caracterizaciones, matrices de riesgos y oportunidades, indicadores de gestión, planes de mejoramiento y tratamiento de las no conformidades producto de las auditorias del año inmediatamente anterior; al igual que las acciones correctivas y de mejora establecidas durante el último año.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3



Figura 10. Auditorias interna de calidad, ciclo 2019.

### **2.3. VISITA DE VERIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)**

Durante el mes de abril se realizó la visita integral por la Dirección de Vigilancia de Regalías del Departamento Nacional de Planeación –DNP- donde se hizo la revisión, el seguimiento y análisis de la información presentada por la institución de los diferentes proyectos que se ejecutan o se realizaron con recursos vía regalías.

“Para UNIPAZ, es altamente satisfactorio el resultado de esta visita, toda vez que se realizó un análisis integral a la administración y ejecución de los recursos del Sistema General de Regalías asignados a los proyectos de inversión y a las cuentas maestras; y estamos atentos a poner en marcha las recomendaciones que nos dieron a fin de fortalecer la capacidad de gestión en las diferentes iniciativas que actualmente se ejecutan con estos recursos” afirmó el Rector.

Con base en lo anterior, para el caso del proyecto “Diseño de Sistemas Productivos Sostenibles como estrategia de conservación de paisajes rurales degradados”, en la modalidad de Ciencia, Tecnología e Innovación, la calificación obtenida fue de 100 en el ítem: Alto nivel de desempeño.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

La visita realizada se cumple en la orientación del gobierno nacional de fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y el buen gobierno que le corresponde al Sistema de Monitoreo, Seguimiento y Control; y Evaluación administrativa.



Figura 11. Visita de verificación por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

## 2.4. IMPLEMENTACIÓN PROGRAMA “OSCAR CUENTA”

Durante la actual vigencia, la Rectoría viene implementando un mecanismo de rendición de cuentas ante la comunidad académica institucional, denominado “Oscar cuenta”, el cual es un espacio de interlocución entre la rectoría y todos los estamentos de la comunidad académica, en el que el Rector muestra su visión a nivel institucional, cuál ha sido su agenda de trabajo e informa acerca de las acciones que se han desarrollado para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos institucionales. **OSCAR CUENTA** tiene como finalidad generar un espacio de comunicación acción participativa con los miembros de la comunidad universitaria.

Este espacio se realiza una vez al mes y se apoya en una transmisión en vivo por las redes sociales, Facebook, Twitter y YouTube, permitiendo a toda la comunidad académica del Instituto Universitario de La Paz, conocer en detalle, la gestión adelantada por la primera autoridad de la academia, en lo que va corrido del semestre académico.

Este programa también tiene como finalidad generar una mayor transparencia, confianza y facilidad en el acceso a la información por parte de la administración, permitiendo a su vez generar espacios para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3



Figura 12. Programa “Oscar cuenta”, para rendición de cuentas ante la comunidad académica.

## 2.5. UNIPAZ RECIBE RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN.

Durante el mes de mayo del presente año, como parte del "V Encuentro de Rectores" el Rector Oscar Orlando Porras Atencia y su equipo de trabajo, participaron en el "IV Premio de Buenas Prácticas de Gestión en Universidades Colombianas" con el proyecto "Implementación del Modelo de Gestión de Permanencia Estudiantil y Pertenencia Institucional", Logrando ocupar el ACCÉSIT como mejor proyecto de 53 proyectos valorados. La premiación es una estancia de una semana para una persona en España, quien fortalecerá los conocimientos en los distintos ámbitos de gestión en universidades españolas de excelencia reconocida.



Figura 13. Encuentro de Rectores.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

## FORTALEZAS

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), presentó los resultados de la última medición del proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (MIPG), vigencia 2018, realizado entre 4.911 entidades públicas de la Nación a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG II), el cual es una herramienta en línea para reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales de las instituciones de los diferentes sectores del Estado Colombiano.

Nuestra institución nuevamente se ubicó entre los primeros lugares, ocupando el Cuarto puesto en el Grupo Par conformado por 45 entidades del Sector Educación, obteniendo un índice de desempeño institucional a nivel nacional de 73.2 y la primera a nivel del Departamento de Santander.



Figura 14. UNIPAZ, nuevamente entre los mejores en la implementación de MIPG.

## DEBILIDADES

- Falta capacitación a los funcionarios acerca de la importancia del análisis de datos, formulación y evaluación adecuada de indicadores e implementación de las acciones de mejora detectadas para los procesos y dependencias, de manera que les facilite su implementación de manera concreta, práctica, funcional y eficaz.





# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

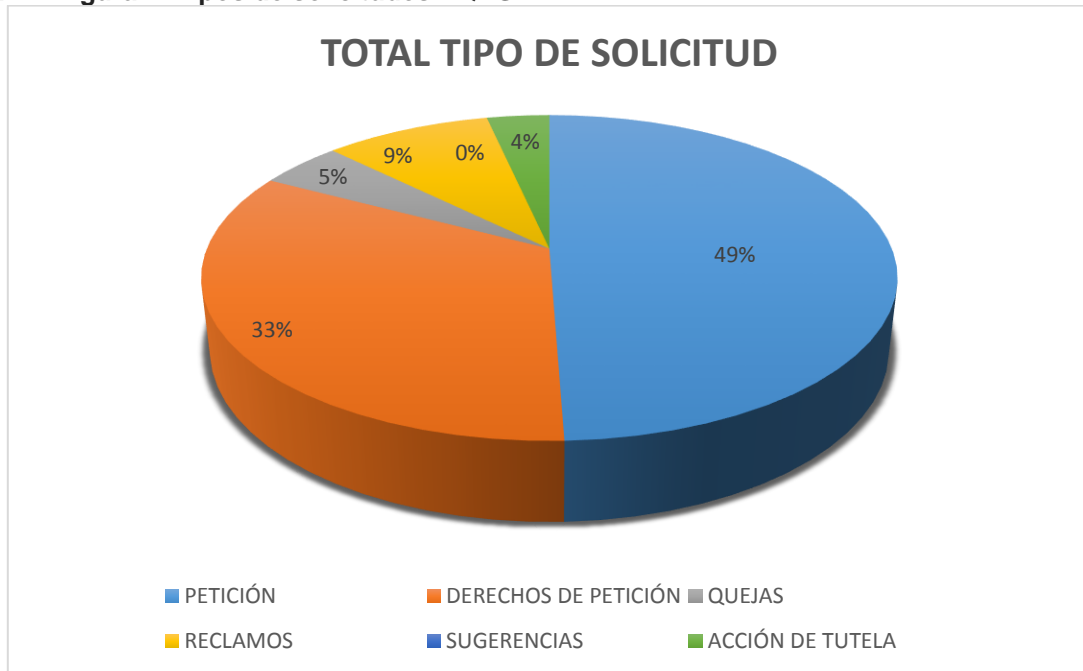
### 3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

#### AVANCES

El Instituto Universitario de la Paz, UNIPAZ, utiliza sus comunicaciones para mantener informados y actualizados a sus partes interesadas, sobre la gestión institucional. El medio de comunicación más efectivo con que se cuenta es la Página Web, la cual se actualiza periódicamente y las redes sociales, con perfiles institucionales y de las dependencias con mayor grado de contacto, especialmente con los estudiantes y egresados.

La recepción de las comunicaciones se realiza a través de la ventanilla única, la cual las direcciona a la oficina competente, según su naturaleza. Para el manejo y control de las PQRSF, existe una línea de atención al usuario, adicional a la página web. La ventanilla única emite un informe trimestral de seguimiento a las PQRSF y la Oficina de Evaluación y Control de Gestión realiza un informe semestral de seguimiento a estas. Para el primer semestre de 2019 se recibieron un total de ochenta y siete (87) solicitudes tipo PQRSF provenientes de diferentes fuentes y grupos de interés. Destacándose principalmente las peticiones con un 49% y en segundo lugar los derechos de petición con el 33%.

Figura 11. Figura 4. Tipos de solicitudes PQRSF.



Fuente: Ventanilla Única

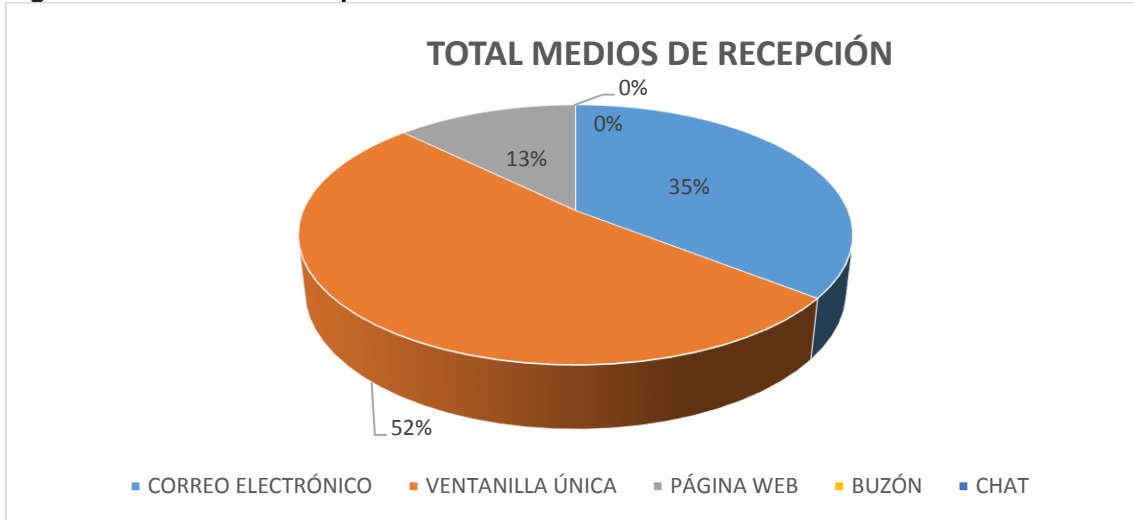
Por otra parte, dentro de los mecanismos de participación ciudadana establecidos por el Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ para recibir las PQRSF, se encuentran: el correo electrónico, la ventanilla única, el buzón de sugerencias, la página web y el chat, mediante ellos las personas interesadas, usuarios, funcionarios, estudiantes y ciudadanía en general, pueden presentar sus solicitudes con el fin de obtener una respuesta oportuna y eficiente. Durante el último semestre del año, el principal medio de recepción de consultas fue la ventanilla única con un 52%, seguida del correo electrónico representado por el 35 %.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

**Figura 12. Medios de Recepción de PQRSF.**



**Fuente: Ventanilla Única**

Durante el semestre A de 2019, se puede apreciar que la mayoría de las solicitudes se respondieron dentro de los términos de ley (94%). De las 87 solicitudes presentadas, el 94% recibieron respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es decir, luego de 10 días hábiles en concordancia con el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo. Los restantes se encuentran dentro de dichos términos y corresponden a Derechos de Petición que requieren de información complementaria especializada y anexos relacionados con peticiones específicas. Este comportamiento indica que la capacidad de respuesta institucional se ha fortalecido debido al posicionamiento de los mecanismos establecidos para garantizar la satisfacción de los usuarios, clientes y partes interesadas a los cuales se les presta el servicio.

**Figura 13. Nivel de Respuesta a las PQRSF.**



**Fuente: Ventanilla Única**



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

Adicionalmente, la institución realiza encuestas de satisfacción a los usuarios en las dependencias con mayor grado de atención, especialmente a los estudiantes, como es el caso de las oficinas de Registro y Control Académico, Bienestar Universitario y Biblioteca, entre otros.

Con motivo de la actualización del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC), hacia la NTC ISO 9001:2015; se diseñó e implementó una matriz institucional de comunicaciones, la cual incluye los aspectos a comunicar, emisor, receptor, estrategia y medios de comunicación, registro y frecuencia de las comunicaciones emitidas por parte de los doce procesos integrantes del SIGAC.

## **FORTALEZAS**

- Los mecanismos para la recepción y atención de las PQRSF, representan una herramienta valiosa de interacción con las partes interesadas y permiten medir la capacidad de respuesta institucional, la cual evidencia un alto grado de cumplimiento, con un nivel de respuesta del 94%. Esto indica el gran compromiso por parte de las diferentes dependencias y proceso por prestar un servicio eficaz y atender oportunamente las diferentes solicitudes que se reciben desde los diferentes mecanismos de recepción.
- La implementación de una matriz de comunicaciones institucional y por procesos, incluyendo lo que se comunica, quien comunica, como se comunica, la fuente, canales, definición de responsables y frecuencia de las comunicaciones, permite la estandarización del proceso comunicacional, facilitando el flujo de información y su eficacia hacia responder con precisión lo que se comunica.

## **DEBILIDADES**

- Se encuentra pendiente la formulación de la política sobre gestión del conocimiento, como resultado de los autodiagnósticos para la implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). de la seguridad de información ni lineamientos para adquisición de bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones.

## **ESTADO GENERAL DEL CONTROL INTERNO Y DE LA OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN**

La Oficina de Evaluación y Control de Gestión realizó el seguimiento a las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, los planes de mejoramiento resultantes de la auditoría 2018, el plan de mejoramiento producto de la auditoría de la Contraloría de Santander, vigencia 2018, acompañamiento a la auditoría de la Contraloría de Santander, vigencia 2019, liderazgo a la realización del ciclo de auditorías internas de calidad para la vigencia 2019 y seguimiento a los informes finales de los planes de acción correspondientes a la pasada vigencia 2018 y al primer semestre del 2019; con el fin de realizar acompañamiento, asesoría, seguimiento, control y formulación de recomendaciones para el cumplimiento de las metas y objetivos trazados para garantizar la continuidad de la cultura de mejoramiento continuo institucional.



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987

Gobernación de Santander

Vigilada Mineducación

NIT 800.024.581-3

En cuanto al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” se encuentra a disposición de la comunidad académica y de la ciudadanía en general en la página web Institucional un espacio para divulgar la información pública.

Para el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2019, la Oficina de Evaluación y Control de Gestión, presentó los siguientes informes de Ley:

- Seguimientos a Planes de Acción 2018 y 2019.
- Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.
- Seguimiento a planes de mejoramiento resultantes de la auditoria 2018.
- Informe de avance al plan de mejoramiento ante la Contraloría Departamental, producto de la auditoria con enfoque integral, correspondiente a la vigencia anterior y cargue de este en la plataforma SIA Contralorías.
- Cargue de la información para evaluar la vigencia 2018 en la plataforma SIA CONTRALORIA.
- Reporte de Avances de la Gestión FURAG II ante la función pública, correspondiente a la vigencia 2018.
- Informe consolidado de auditorías internas para la vigencia 2019.
- Informe de Revisión por la Dirección vigencia 2019.

## RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo la cultura institucional de autoevaluación, autocontrol y autorregulación, mediante capacitación para los diferentes funcionarios y docentes pertenecientes a los procesos; de manera que se mantengan permanentemente medidas hacia el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC), con base en los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en sus distintos componentes; aprovechando el proceso de implementación de los planes de mejoramiento resultantes de los autodiagnósticos.
- Una vez adelantados los autodiagnósticos correspondientes a los componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Decreto 1499 de 2017 y Decreto 648 de 2017, elaborar inmediatamente los planes de mejoramiento resultantes y realizar seguimiento y acompañamiento liderado por la Oficina de Evaluación y Control de Gestión como encargada de las labores de control interno institucional.
- Actualizar por lo menos de forma semestral la matriz de comunicaciones, incluyendo las características de las comunicaciones emitidas por las dependencias, de conformidad como se amplían los diferentes equipos de trabajo para garantizar el adecuado funcionamiento organizacional.
- Gestionar estrategias que promuevan la actualización de la estructura documental de cada uno de los procesos y dependencias; al igual que las hojas de vida del personal docente y administrativo; con base en la NTC ISO 9001:2015, fomentando una cultura organizacional



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987

Gobernación de Santander

Vigilada Mineducación

NIT 800.024.581-3

por mantener actualizada tanto la información del personal, la documentación de los procesos en la página web institucional, el archivo central y los archivos de las diferentes dependencias.

- Revisar y actualizar anualmente la matriz institucional de riesgos y oportunidades, asegurando el compromiso de los responsables de procesos y la eficacia en los controles establecidos para mitigar los riesgos y sus causas, reduciendo al mínimo su posible materialización.
- Diseñar e implementar la política de gestión del conocimiento, como herramienta para detectar, capturar, organizar, filtrar, presentar y transferir el conocimiento, mediante la utilización de las herramientas propias del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC), gestión del capital intelectual y el apoyo constante en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), para asegurar el conocimiento generado en el tiempo.