



UNIVERSIDAD DEL VALLE  
INFORME PROMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO  
LEY 1474 DE 2011

PERIODO EVALUADO: MAYO A AGOSTO DEL 2017

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO: CARLOS ALBERTO MARTINEZ CABAL

La Oficina de Control Interno de la Universidad del Valle, mediante este documento, presenta el informe del segundo cuatrimestre del año 2017, en cumplimiento del artículo 4 de la Ley 1474 del 2001, el cual ha sido elaborado con base en la información suministrada por parte de las áreas de la Entidad, responsables del avance de Modelo MECI y con fundamento en la intervención auditora de la Oficina de Control Interno.

El informe cuatrimestral se presenta según la estructura del Modelo Estándar de Control Interno, que incluye el módulo de planeación y gestión, módulo de evaluación y seguimiento, así como el eje de información y comunicación.

### MODULO DE PLANEACION Y GESTION

#### TALENTO HUMANO

##### Acuerdos, compromisos y protocolos:

En relación con el cumplimiento y avance de este componente y sus elementos respectivos se evidencia:

- Que la Universidad adoptó mediante la Resolución No. 2.516 de Septiembre 14 de 2010, el documento que establece los “Valores, Principios y Compromisos que Definen el Ethos de la Universidad del Valle” redactado bajo la orientación de la “Comisión Accidental de Ética”, conformada mediante la Resolución de Rectoría N°- 2.910 de noviembre del año 2008.

- Que este Código de Ética ha sido resultado del debate y consenso permanente entre los miembros de la Comisión accidental, que tuvo representación de la actual dirección universitaria, del sindicato y el profesorado de la institución, quienes fueron escogidos, estos últimos, democráticamente tanto por Corpuv como por la asamblea profesoral. La Comisión, a su vez, después de un largo proceso de trabajo y deliberación interna, socializó versiones preliminares con autoridades académicas los sometió a debate y crítica del cuerpo directivo del sindicato de trabajadores, con la representación profesoral CORPUV y con miembros de la antigua comisión de ética, presidida por la Vicerrectoría Administrativa. Igualmente, el texto estuvo dispuesto, por más de un mes, en la página “web” de la institución para recibir las observaciones y críticas de los miembros de la comunidad universitaria. Todo ello ha permitido constituir un acuerdo representativo del “Ethos” de la Universidad del Valle.
- De igual manera, la Universidad del Valle, por medio del Acuerdo del Consejo Superior No. 025 del 2014, correspondiente al Estatuto de la Administración del Personal Administrativo y de la Carrera Administrativa Especial de la Universidad del Valle, en su artículo 9 señala que entre los deberes del personal de la Universidad, se encuentra lo relacionado con el respeto de los derechos de la comunidad universitaria sin distinción de cultura, etnia, género, edad, origen nacional o familiar, lengua, religión, condición social y física, opinión política o filosófica y el derecho a un trato coherente con los principios constitucionales de democracia, participación e igualdad, de acuerdo con los valores universitarios y el desempeño de la función pública.
- La División de Recursos Humanos, realizó en el primer semestre del 2017, jornada de inducción al personal nombrado en provisionalidad, que incluyó temas relacionados con el Ethos universitario y la socialización de los principios y valores de la entidad.

### Desarrollo del talento humano

Respecto al cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

- La Universidad cuenta con un manual único de funciones y de requisitos mínimos para cargos de empleados públicos no docentes reglamentado por medio de la Resolución de Rectoría No.3045 diciembre 5 de 2008 "Por la cual se adoptan las Competencias Laborales y se adicionan al Manual Único de Funciones y Requisitos Mínimos en sus diferentes Grados, para los cargos de Empleados Públicos Administrativos de la Universidad del Valle".

- De igual manera, por medio del Acuerdo del Consejo Superior No. 025 del 2014, se expidió el Estatuto de la Administración del Personal Administrativo y de la Carrera Administrativa Especial de la Universidad del Valle y en su artículo 91 se prescribió que la Universidad del Valle formulará el Plan Institucional de Capacitación –PIC-, el cual debe responder a estudios técnicos que identifiquen necesidades y requerimientos de las áreas de trabajo y del Personal Administrativo, para desarrollar las competencias laborales, ampliar los conocimientos, desarrollar las habilidades y aptitudes del Personal Administrativo necesarias para su desempeño laboral.
- La División de Recursos Humanos, por medio de la Resolución de Rectoría No. 2571 del 2016, adoptó el Plan Institucional de Capacitación – PIC – para Servidores Públicos Administrativos para el período 2016-2019. El Comité Paritario de Capacitación, en agosto del 2017, renovó las guías temáticas para el año 2017, acorde con lo señalado en la anterior Resolución.
- Para el año 2017, se cuenta con un plan de capacitación para el personal administrativo que se viene ejecutando, acorde con lo antes señalado. Durante el periodo informado, se desarrollaron jornadas y actividades de capacitación al personal de la Universidad, de las cuales se destacan la concerniente a la jornada de revisión de conceptos básicos sobre el GICUV y la jornada de capacitación sobre el MECI, programada por la ESAP. El informe sobre lo ejecutado en desarrollo de las actividades de capacitación se está consolidando para presentarlo al Comité Paritario de Capacitación.
- La División de Recursos Humanos a través de su Área de Capacitación, realizó jornada de inducción al personal nombrado en provisionalidad, en temas como Historia de la Universidad del Valle, su estructura, plan de desarrollo vigente, (visión, misión, estrategias, políticas), Sistema de Gestión de Calidad GICUV, mapa de procesos, régimen y políticas laborales del servidor público, deberes y derechos de los funcionarios, Ethos universitario y temáticas anticorrupción, conceptos sobre convivencia y acoso laboral, políticas y normas disciplinarias básicas que rigen al servidor público, normas básicas de seguridad al interior de la institución, servicios de Bienestar (restaurante, sección de cultura, recreación y deporte, salud, promoción y desarrollo, culturales y deportivos).
- La Universidad tiene reglamentada la evaluación de desempeño del personal administrativo y de la carrera administrativa, lo anterior por medio de la Resolución No. 945 del 2016. Al respecto se ha realizado la revisión y elaboración de nuevos formatos para la evaluación de desempeño y definición de objetivos, los cuales serán utilizados en el año 2018.

- Se realizó la respectiva evaluación de desempeño del año 2016 para un total de 675 funcionarios y se fijaron nuevos objetivos de desempeño para el año 2017. A la fecha se están consolidando los resultados de la evaluación de desempeño del año 2016, para presentar dichos resultados a la Comisión de Personal.
- Para el personal docente, se cuenta con un plan de cualificación docente, reglamentado por la Resolución de Rectoría No. 3153 de octubre del 2015, el cual está a cargo de la Dirección Académico Curricular DACA, adscrita a la Vicerrectoría Académica, que incluye la capacitación al personal docente vinculado a la Universidad y la inducción al personal docente nombrado en forma definitiva como resultado del proceso de convocatoria, selección y vinculación. El plan de cualificación docente, incluye las actividades realizadas tanto por la Subdirección de autoevaluación y calidad académica, como de la Biblioteca, la Dirección de Extensión y la Dirección de Nuevas tecnologías. A la fecha un total de 43 docentes han participado en actividades de inducción y 85 personas han participado en actividades de capacitación. Lo anterior acorde con el plan de cualificación docente bajo la coordinación de la Dirección Académico Curricular.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

### Planes, programas y proyectos

Respecto al cumplimiento y avance de estos elementos se evidencia:

- Por medio de la Resolución No. 086 octubre 30 de 2015, se adoptó el Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 de la Universidad del Valle, el fue objeto de amplia divulgación y discusión al interior de la Universidad en foros, comisiones temáticas, Consejos Académicos de Facultades e Institutos y de Regionalización, Comités Centrales y se dio a conocer a la comunidad universitaria, al sector público y privado a través de entrevistas con actores regionales, encuestas en línea, envío del documento a las empresas e instituciones gubernamentales y publicación del mismo en el sitio web de la Universidad, incorporando varias de las inquietudes que se presentaron durante el proceso.
- Acorde con el plan estratégico 2015-2025, se ajustaron la Misión, Visión, Principios y Valores que fundamentan la acción de la Universidad, se hicieron explícitos los principales propósitos y las definiciones que la han construido como resultado de su práctica institucional y se precisaron y ampliaron los lineamientos estratégicos que orientan su futuro y renuevan los vínculos con la región, el país y el concierto internacional.

- Con la Resolución del Consejo Superior No. 099 de diciembre del 2015 se adoptó el plan programático 2016-2020 de la Universidad, que hace parte integral del plan estratégico de desarrollo 2015-2025 y por medio de la Resolución del Consejo Superior 086 de noviembre de 2016 se ajustó y actualizó el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle que hace parte integral del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y el cual direcciona el rumbo para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en los ejes institucionales y las actividades estratégicas de la Universidad.
- Por medio de la Resolución del Consejo Superior No. 093 de diciembre del 2016, se aprobó el plan financiero de la Universidad del Valle, para el periodo 2017-2020, estableciéndose unas proyecciones de ingresos, gastos, su respectiva financiación lo cual es compatible con el Programa Anual de Caja y con la capacidad de inversión de la Universidad en el mediano plazo, para ejecutar los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025. Sobre el particular, el plan financiero contempla para el año 2017 un monto de recursos de \$538.009 millones de pesos.
- Con la Resolución del Consejo Superior No. 094 de diciembre del 2016, se aprobó el plan plurianual de inversiones para el periodo 2017-2020 y con la Resolución del Consejo Superior No. 095 de diciembre del 2016, se aprobó el plan Operativo Anual de Inversiones para la vigencia año 2017. Para el año 2017 se aprobó en el plan de inversiones un monto de recursos de \$77.230 millones de pesos.
- Por lo manifestado, la Universidad tiene reglamentada la definición de su plan de inversiones del año 2017, su plan plurianual de inversiones 2017-2020 y su plan financiero 2017-2020.
- Acorde con los procedimientos institucionales, la respectiva aprobación de los anteriores instrumentos de gestión, se realizó por parte del Consejo Superior, luego de haberse surtido su trámite ante la División Financiera y la Oficina de Planeación de la Universidad.
- La Oficina de Planeación viene realizando seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas del plan prurianual 2017-2020, partiendo de los indicadores de gestión que hacen parte de dicho plan.
- Al respecto se realizó la jornada de evaluación de logros, presidida por parte del Sr. Rector de la Universidad, actividad realizada el día 18 de agosto del 2017 con todo el equipo administrativo y en la cual se dieron a conocer los avances del primer semestre del año 2017. Dicha evaluación parte del seguimiento que realizó la Oficina de Planeación como se señaló anteriormente. A la fecha se están consolidando por dicho Despacho los resultados de dicha evaluación para información a la comunidad universitaria.

## Modelo de Operación por Procesos

Respecto al cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

- La Universidad por medio de la Resolución de Rectoría N° 847 marzo de 2008 conformó el Sistema de Gestión Integral de Calidad de la Universidad del Valle –GICUV-. De igual manera con la Resolución de Rectoría No. 2.770 noviembre de 2008 se adoptó el Mapa de Procesos Institucional de la Universidad del Valle. Posteriormente con la Resolución de Rectoría No. 3025 de diciembre del 2009, se modificó el artículo tercero de la Resolución de Rectoría 2270 de 2008, en lo concerniente a la estructura del mapa de procesos. Por tanto, la Universidad tiene reglamentada la definición de su mapa de procesos. Cuenta así mismo con un manual de procedimientos para la gestión de mejoramiento de los procesos, disponible para la comunidad universitaria a través de la página web de la Oficina de Planeación.
- Durante las jornadas de inducción al personal administrativo nombrado en provisionalidad y que ha sido realizadas por la División de Recursos Humanos a través del Área de Capacitación, se incluyó lo concerniente a los procesos y procedimientos institucionales. Un total de 5 funcionarios administrativos han participado de la jornada de inducción, acorde con el plan de capacitación del personal administrativo.
- Respecto al personal docente, en cumplimiento del plan de cualificación docente se han realizado jornadas de inducción para un total de 43 docentes, lo anterior acorde con el plan de cualificación docente bajo la Coordinación de la Dirección Académico Curricular DACA.
- La Universidad cuenta con material disponible en la página WEB de la Oficina de Planeación, referente a los diversos procesos, procedimientos y formatos institucionales.

## Estructura Organizacional

Respecto al cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

- La estructura organizacional de la entidad está definida por medio del Estatuto General de la Universidad, Acuerdo 001 del 28 de enero de 1994, del Consejo Superior y el Acuerdo del Consejo Superior No. 004 de octubre 1 de 1996.
- La Universidad cuenta así mismo con un organigrama actualizado.
- A la fecha la estructura organizacional de la entidad no está siendo objeto de revisión o ajustes.

- Por medio del Acuerdo No. 025 diciembre de 2014 y por el cual se expidió el Estatuto de la Administración del Personal Administrativo y de la Carrera Administrativa Especial de la Universidad del Valle, en su artículo 12 hace mención a la clasificación de los empleos, en artículo 17 hace mención a los niveles jerárquicos de los empleos de la Universidad, en su artículo 18 sobre la nomenclatura y clasificación de los empleos administrativos. Por tanto, la Universidad tiene jurídicamente definidos los aspectos relacionados con la administración del recurso humano. Esta normatividad sigue vigente a la fecha.

### Indicadores de gestión

Respecto al cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

- La gestión o ejecución en la Universidad del Valle se rige y orienta a través del Plan Estratégico de Desarrollo, donde las responsabilidades se encuentran distribuidas entre las diferentes dependencias y unidades que conforman su estructura organizacional, según corresponda al nivel estratégico, táctico u operativo. Conforme a lo anterior, la Universidad debe autoevaluarse con el propósito de medir su avance hacia la visión y rendir cuentas ante el Consejo Superior, la comunidad universitaria y la población en general. Los procesos de autoevaluación de la Universidad del Valle se llevan a cabo a través del Sistema de Evaluación y Seguimiento que ha sido definido para tal fin.
- Con la Resolución del Consejo Superior No. 099 de diciembre del 2015 se adoptó el plan programático 2016-2020 de la Universidad, que hace parte integral del plan estratégico de desarrollo 2015-2025 y por medio de la Resolución del Consejo Superior 086 de noviembre de 2016 ajustó y actualizó el Plan Programático 2016-2020 de la Universidad del Valle que hace parte integral del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025. Al respecto el plan programático mencionado incluye los ejes, estrategias, programas, objetivos del programa, indicadores y metas del Plan Programático mediante el Anexo Técnico No. 1 con valor de referencia obtenido en el año base (2015) y las correspondientes proyecciones esperadas para las vigencias 2017, 2018, 2019 y 2020.

- De otra parte, la Oficina de Planeación está realizando la evaluación de los programas, indicadores y metas establecidas en el Plan Programático 2016-2020 aprobado mediante Resolución del Consejo Superior en diciembre del 2015 y correspondientes al año 2017. El Plan Programático 2016-2020 es parte integral del Plan Estratégico de Desarrollo 2015-2025 y el seguimiento que realiza la Oficina de Planeación, se realiza con el aporte de todas las dependencias de la Universidad organizadas alrededor de los Programas del Plan Programático, en busca de la identificación de esas dificultades y la elaboración de propuestas o recomendaciones que retroalimenten el proceso de planeación para el alcance de los objetivos y la visión. El tema central de este seguimiento es la eficacia, por lo cual, se mide el cumplimiento de las metas y el estado de la ejecución durante el año 2017.
- Al respecto se realizó la jornada de evaluación de logros, presidida por parte del Sr. Rector de la Universidad, actividad realizada el día 18 de agosto del 2017 y en la cual se dieron a conocer los avances del primer semestre del año 2017. Dicha evaluación parte del seguimiento que realizó la Oficina de Planeación como se señaló anteriormente.

## ADMINISTRACION DEL RIESGO

### Identificación del Riesgo y Análisis y valoración de riesgos

Respecto al cumplimiento y avance de estos elementos se evidencia:

- La Universidad cuenta con un Modelo Instrumental para el tratamiento integral y la gestión apropiada de los riesgos, denominado MITIGAR, el cual ha sido adoptado por medio de la Resolución de Rectoría No. 0409 de febrero del 2014.
- De acuerdo a la mencionada Resolución, se delega en la Oficina de Planeación, la supervisión y el seguimiento a las acciones emprendidas por las diversas dependencias de la Universidad, para prevenir, mitigar y atender los riesgos de acuerdo a la matriz de riesgos institucional y suscribir su cumplimiento a los planes de desarrollo, de acción e inversiones.
- Al respecto, a la fecha, se está realizando la revisión por parte de la Oficina de Planeación, del Modelo Instrumental para el tratamiento integral y la gestión apropiada de los riesgos Mitigar. Se tiene planeado para el mes de septiembre del 2017 finalizar esta revisión y formalizar un nuevo modelo de riesgos institucional por medio de la expedición del correspondiente acto administrativo.



- El nuevo modelo de riesgos que será propuesto por parte de la Oficina de Planeación, incluye la evaluación de los controles existentes, la valoración del riesgo y el respectivo mapa de riesgos.
- A la fecha se están consolidando los resultados del seguimiento y la evaluación a las acciones realizadas por las unidades académico administrativas para tratar los riesgos identificados y valorados durante la aplicación del modelo MITIGAR UV, así como los riesgos propios identificados por las unidades y los riesgos de corrupción identificados.
- Como parte del seguimiento se ha evaluado el comportamiento de la valoración para las amenazas y las vulnerabilidades desde el 2010-II hasta el 2017-I. Se puede apreciar que las amenazas y vulnerabilidades valoradas en riesgo extremo, alto y moderado tienen una tendencia decreciente. Como consecuencia de lo anterior las amenazas y vulnerabilidades valoradas en riesgo bajo presentan una tendencia creciente. Este comportamiento muestra una mejoría en la calificación del riesgo para la Universidad que podría atribuirse a la efectividad en el tratamiento del riesgo. Es importante mencionar que en el seguimiento 2017-I, en cuanto al total de amenazas y vulnerabilidades valoradas, en riesgo extremo se disminuye en dos amenazas y en dos vulnerabilidades, en el riesgo alto disminuye en dos amenazas y en cuatro vulnerabilidades, el riesgo Moderado disminuye en tres amenazas, y el riesgo bajo aumenta en 4 amenazas y en seis vulnerabilidades.
- En general se observa una tendencia a la disminución de las amenazas que tienen riesgo extremo y alto, así como una tendencia a la disminución de las vulnerabilidades con riesgo extremo y alto.

## MODULO DE CONTROL, EVALUACION Y SEGUIMIENTO

### Auditoria Internas

Respecto al cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

En desarrollo del plan de acción de la Oficina de Control Interno, para la vigencia año 2017, se han ejecutado las siguientes actividades en el segundo cuatrimestre del año 2017:

- Avance en la adopción de las normas internacionales de contabilidad para el sector público - NICPS
- Evaluación y seguimiento al sistema institucional de información OITEL
- Revisión del cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor sobre software

- Verificación del cumplimiento de la Ley de Archivo
- Verificación del cumplimiento de la Ley de Archivo
- Verificación de lo ordenado por el Decreto 2693 de 2012 Gobierno en Línea
- Evaluación del proceso de admisiones de la Universidad del Valle
- Auditoria Especial a la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas
- Auditoria Especial a la Facultad de Ciencias de la Administración, con el fin de verificar los efectos fiscales originados de la ejecución de los contratos Interadministrativos #146 y #149 suscritos entre la Superintendencia de Salud y la Universidad del Valle
- Auditoria Especial a la Biblioteca Mario Carvajal
- Auditoria Especial al Instituto de Investigación y Desarrollo en prevención de violencia y promoción de la convivencia social CISALVA.
- Auditoria Especial al Departamento de Física de la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas

La Oficina de Control Interno, ha realizado el seguimiento a la implementación de las NICSP, donde se evidencia que a pesar de la gestión que ha venido desarrollando la División Financiera – Sección de Contabilidad, a la fecha se encuentran algunos temas pendientes por resolver para dar cumplimiento al nuevo marco normativo, entre los que se destacan los relacionados:

- Realizar avalúo de bienes muebles de costo significativo
- Realizar conciliación de bienes inmuebles, entre la Sección de Compras y la Sección de Contabilidad,
- Realizar la clasificación de cada bien inmueble con los ajustes para el balance de apertura
- Realizar calculo actuarial de los beneficios a empleados activos y cuotas partes, bono pensional y reserva actuarial
- Realizar el cálculo mensual de los derechos generados por los empleados a lo largo del año, revisar y actualizar por parte de la División de Recursos Humanos, la clasificación de los conceptos de nómina considerados como beneficios económicos ampliados
- Realizar la integración por parte de la OITEL, para generar el registro contable por estos conceptos
- Revisar los requisitos mínimos de las bases de datos por parte de la División de Recursos Humanos
- Se requiere un desarrollo adicional en los sistemas de información en el caso de los préstamos que se realizan a través del Fondo Rotatorio de Vivienda.

- Se requiere realizar pruebas de cálculo de deterioro para las cuentas por cobrar.
- Se requiere centralizar la información de todos los contratos y convenios suscritos por la Universidad en un área o dependencia donde se tenga un registro de control con campos como el estado de ejecución que permita realizar el correcto reconocimiento de los ingresos.

### Planes de mejoramiento

Respecto al cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

En desarrollo del plan de acción de la Oficina de Control Interno, para la vigencia año 2017, se han ejecutado las siguientes actividades en el segundo cuatrimestre del año 2017:

- Seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito por la Universidad del Valle con la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, en el año 2017, resultado de la Auditoría Integral Modalidad Regular para la vigencia fiscal año 2017. La Universidad presente un avance de cumplimiento a 30 de junio del 2017 superior al 80%, acorde con el seguimiento que realizó la Oficina de Control Interno.
- Seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento suscrito por la Universidad del Valle en el año 2017 con la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, resultado de la denuncia ciudadana DC-125-2016 radicada mediante CACCI 7241. La Universidad presente un avance de cumplimiento a 30 de junio del 2017 superior al 66%, acorde con el seguimiento que realizó la Oficina de Control Interno.
- El seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por la Universidad del Valle con los Entes de Control Fiscal, han permitido establecer debilidades en los procedimientos y controles internos de procesos como los de gestión documental y de archivo en la conformación de los expedientes contractuales. En la gestión contractual en la etapa de precontractual en análisis de conveniencia y oportunidad de la contratación y en los estudios de factibilidad y de mercado, en la etapa contractual en la elaboración de los informes de interventoría y seguimiento y en la etapa post contractual referente a la elaboración y suscripción de las actas de liquidación. De igual manera debilidades en la gestión de los sistemas de información y la tecnología respecto a la interoperabilidad de los mismos. Respecto al proceso de planeación y seguimiento de los planes de inversión, de acción y el plan maestro de desarrollo físico de la Universidad, se evidencia una limitada efectividad y eficacia en su ejecución.

## EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN

### Información y comunicación interna y externa

En relación con el cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

- La Universidad del Valle, como parte de su compromiso con la calidad institucional y el mejoramiento continuo, pone a disposición de la comunidad universitaria y ciudadanía en general el programa de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS. A través del cual se pueden manifestar las opiniones respecto al cumplimiento de la misión de la universidad, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus funcionarios.
- Por medio de la Resolución de Rectoría No. 2.558 de Julio del 2016 se reglamentó el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad del Valle y se asignan unas funciones al respecto.
- Por medio de la página principal de la Universidad, se puede acceder a los planes de anticorrupción y atención al ciudadano, así como quejas y reclamos (<http://quejasyreclamos.univalle.edu.co>).
- Dando cumplimiento a las disposiciones de la Resolución No. 2.558 de Julio de 2016 y al Manual de Procedimiento MP-02-01-03 Versión 5.0 “recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, el Área de Orientación y Atención al Ciudadano a cargo del programa de quejas y reclamos de la Universidad, presenta en agosto del 2017 informe del Programa de Quejas y Reclamos del primer semestre del año 2017. En el mismo se evidencia que durante el periodo enero-junio del 2017 se recibieron un total de 929 PQRS en la Universidad del Valle, dicha recepción se obtuvo a través de correo electrónico, formulario web, canal de denuncias anónimas, buzón de sugerencias, vía telefónica y de manera personal en la Oficina del programa y en las diferentes áreas y sedes Regionales.
- Del total de las 929 PQRS recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponden a solicitudes de información (385) y quejas (215) equivalentes a un 30.7% y 23.1%, respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen los reclamos (20.7%), sugerencias (9.4%), peticiones (5.2%), dificultades administrativas (3.3%), derechos de petición (3.2%), consultas (1.8%), comentarios positivos (1.7%), denuncias (0.8%) y, por último, PQRS Improcedentes (0.1%).
- Del total de 929 PQRS recibidas durante el mencionado periodo se encuentran: Cerradas: 885 PQRS (95.3% del total). En trámite: 44 PQRS (4.7% del total).

- La Universidad pone a disposición de la ciudadanía la información sobre los diferentes trámites y acciones que deben efectuar los usuarios o ciudadanos para acceder a un servicio o cumplir con una obligación prevista o autorizada por los procesos, las normas internas y externas a la Universidad. Lo anterior está disponible en la página WEB de las diversas áreas de la Universidad, como son la Vicerrectoría de Bienestar Universitario, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Investigaciones, Oficina de Planeación, Secretaria General, División de Recursos Humanos, División de Admisiones y Registro Académico, Sección de Matricula Financiera, Oficina de Control Interno, División Financiera, la División de Contratación, la Dirección de Infraestructura, Sección de Compras, Programa de quejas y reclamos, así como las unidades académicas como las Facultades de Artes, de Salud, de Ingenierías, de Ciencias Naturales, de Humanidades, de Administración, Ciencias Sociales y Económicas.
- La Universidad cuenta con un inventario de trámites para los usuarios externos, como los egresados y la comunidad en general, los estudiantes, inventario que define los procesos, tramites, formatos, manuales. Así mismo cuenta con un inventario de trámites para docentes en las áreas de formación, extensión e investigación. Lo anterior está disponible para información de los diversos usuarios en la página WEB de la Oficina de planeación, así como de las diversos Despachos de la Universidad.

### Rendición de cuentas

Respecto al cumplimiento y avance de este elemento se evidencia:

- El Sr. Rector de la Universidad presentó en el año 2017, el informe de gestión de la vigencia fiscal año 2017, en el cual se resaltan los avances en la creación de un sistema de Posgrados, el impulso de un proceso de retención estudiantil para disminuir los índices de deserción, un mayor compromiso con las actividades culturales y gremiales del Valle del Cauca, un impulso a la internacionalización, una actividad continua en la acreditación de alta calidad que mereció a la universidad el reconocimiento como “La mejor Universidad de 2016” por parte del Ministerio de Educación Nacional, un esfuerzo sostenido por cerrar las diferencias existentes actualmente en todos los órdenes entre las sedes de Cali y las sedes regionales que conformarán la primera universidad realmente descentralizada del país, una modernización tecnológica que implica actualización de aulas y laboratorios, un fortalecimiento del bienestar estudiantil hoy uno de los mejores, sino el mejor, de las universidades públicas colombianas, y una reorganización de la administración y de los mecanismos de contratación para hacer más ágiles esos procesos. El estudiante, el centro de todo ese trabajo.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con el fortalecimiento del plan de riesgos institucionales, incluyendo la revisión y ajustes del Modelo de Gestión de Riesgos Mitigar y su consiguiente seguimiento.
- Agilizar el proceso de adecuación a las normas internacionales de contabilidad del sector publico
- Impulsar mecanismos administrativos para garantizar la eficacia y eficiencia del plan de inversiones y del plan maestro de desarrollo físico de la Universidad
- Persistir en la concertación de planes de mejoramiento y el seguimiento a los mismos por parte de la Oficina de Control Interno
- Establecer un mecanismo de control centralizado de la información de todos los contratos y convenios suscritos por la Universidad en sus diversas áreas o dependencias
- Establecer correctivos para obtener la articulación e interoperabilidad de los sistemas de información institucionales
- Fortalecer las dependencias encargadas del control disciplinario de la Universidad
- Establecer correctivos en la elaboración de los informes de interventoría y supervisión de la actividad contractual a efecto de que los mismos se ajusten a los modelos y requerimientos establecidos por la Universidad y la Ley.
- Establecer los correctivos en la elaboración y suscripción de las actas de liquidación de los contratos.
- Fortalecer el autocontrol con relación al cumplimiento de la Ley de Archivo.

(Original Firmado)

CARLOS ALBERTO MARTINEZ CABAL

Jefe Oficina de Control Interno