



INFORME 2.6-52.18/13 DE 2021. EVALUACIÓN A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA EN LA UNIVERSIDAD DEL CAUCA

1. OBJETIVO

Evaluar la eficacia de los mecanismos y canales de participación y atención ciudadana de la Universidad del Cauca, respecto de su contribución al control social, al cumplimiento de las políticas gubernamentales y a la satisfacción de los Grupos de Valor universitarios, para informar al Comité Institucional de Gestión del Desempeño y de Control Interno como responsable de impulsar las medidas de mejoramiento y a los procesos involucrados.

2. ALCANCE

Aplica sobre:

- ✓ Implementación de las políticas de gestión del desempeño relativas a la Participación Ciudadana previstas en por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
- ✓ Aplicación de la metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en lo relativo a los Componente “Rendición de Cuentas y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”.
- ✓ Resultados de la herramienta de sondeo habilitada a los Grupos de Valor Universitarios.

3. CRITERIOS NORMATIVOS

- ✓ Ley 489 de 1998: regula la democratización y control social de la administración pública.
- ✓ Ley 859 de 2003: establece el mecanismo de veedurías ciudadanas.
- ✓ Ley 1474 de 2011: o Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Ley 1712 de 2014: de Transparencia y Acceso a la información pública.
- ✓ Ley 1757 de 2015: prevé los mecanismos y alcance del control social a lo público.
- ✓ Decreto 1083 de 2015: actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
- ✓ Resolución Rectoral 0106 de 2020: adopta en la Universidad del Cauca el MIPG.
- ✓ Resolución Rectoral 198 de 2018: traza lineamientos para la rendición de cuentas en la Universidad del Cauca.



Hacia una Universidad comprometida con la paz territorial

- ✓ Resoluciones Rectorales 141 y 0246 de 2019 y 2020: reglamentarias del trámite de PQRSF.
- ✓ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y anexos, V.3 – Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

4. DESARROLLO

La Universidad del Cauca adoptó con la Resolución Rectoral 0106 de 2020 el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el cual se estructura a partir de 7 Dimensiones, 17 Políticas de gestión y desempeño institucional y 1 Política de control interno.

4.1. Conceptualización Mipg

El MIPG en su Dimensión 3 de Gestión con Valores para Resultados, prevé los escenarios en los cuales los Grupos de valor interactúan con la entidad pública:

Tabla N°1. Relación Estado – ciudadano, MIPG

Derechos del ciudadano frente al Estado			
Consultar información pública.	Hacer trámites o acceder a servicios.	Hacer denuncias, interponer quejas o exigir cuentas.	Participar haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Fuente: Manual operativo MIPG, versión 4 del 2021.

Esta Dimensión en su segunda perspectiva “*Relación Estado Ciudadano*”, consagra la transparencia e integridad como elementos transversales de las 3 políticas de *Servicio al Ciudadano*, *Racionalización de Trámites* y *Mecanismos de Participación Ciudadana*. (Ver gráfico N°1)



Gráfico N°1. Aspectos dimensión gestión con valores para resultados

Corresponde a la Oficina de Control Interno –OCI, desde sus roles funcionales y desde su posición en la estructura del MIPG, evaluar y verificar la implementación de las políticas de gestión y desempeño, dando alcance a las relacionadas con los mecanismos de control y canales de atención y participación ciudadana.

Para el efecto, se aplicará el documento anexo del Manual Operativo del MIPG, que establece los criterios diferenciales de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

4.2. Implementación de la política de participación ciudadana

El documento anexo 4. “*Criterios Diferenciales – Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*”, define lineamientos y criterios aplicables con base en nivel básico, intermedio o avanzado, respecto de los dos primeros niveles la OCI verificará su implementación:

Tabla N° 2. Lineamientos de política.

Lineamiento	Evidencias	Aplicación en la Universidad
Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.	Aplicar el autodiagnóstico MIPG sobre participación ciudadana y rendición de cuentas.	Sin desarrollo.
Construir la estrategia de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional.	<p>En el plan de desarrollo incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan.</p> <p>En planes de gestión hacer explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.</p> <p>Incorporar a planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.</p>	<p>Dentro de los instrumentos de formulación del PDI, existen mecanismos de participación en la identificación de necesidades y prioridades.</p> <p>Se publica en el portal web institucional información sobre seguimiento al Plan de Desarrollo Institucional.</p> <p>Sin evidencia de estrategias que enfoquen los mecanismos y canales de participación y atención, al fortalecimiento del control social en los planes, programas y proyectos.</p>
Construir las estrategias de Rendición de Cuentas en el PAAC.	Elaborar la estrategia de rendición de cuentas incluirla en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	<p>Se realiza la audiencia pública de rendición de cuentas, con espacios para los participantes, acerca de sus planteamientos.</p> <p>En los informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la OCI advierte sobre la necesidad de implementar integralmente la Política de Rendición de</p>

Lineamiento	Evidencias	Aplicación en la Universidad
		Cuentas.
Ejecutar las estrategias de Participación ciudadana.	Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.	Exclusivamente lo relacionado con la Audiencia de Rendición de Cuentas.
	Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.	Sin evidencia.
	Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública (CCA).	No se toma como referente el documento del Sistema de Gestión de la Calidad "Contexto de la Organización", que prevé las expectativas y necesidades de los actores interesados; insumo previsto en el MIPG desde el Mapa de actores interesados para cumplir el requerimiento de participación y control en el ciclo de la gestión pública.
	Informar al público de proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas, de las cuales dejará registro público. (CCA).	
	Convocar veedurías ciudadanas frente a contratos y proyectos de inversión.	Se solicitó información con oficio 2.6-52.18/179 del 10/08/2021; sin respuesta.
	Facilitar la información a veedurías sobre temas objeto de vigilancia.	
	Llevar un registro sistemático de las observaciones de las veedurías y evalúa los correctivos que surjan de sus recomendaciones.	
Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana, con intérpretes español-Lengua de Señas Colombiana y un guía intérprete o viceversa cuando un grupo de diez (10) o más sordos señantes y/o sordociegos lo soliciten. (La Ley 982 de 2005, art 19 y 20).	En proceso de implementación.	
Llevar a cabo eventos públicos de participación ciudadana con captura de texto a pantalla cuando un grupo de (10) o más sordos señantes o hablantes lo soliciten.	Sin registro de requerimiento.	
	Publicar el mecanismo o	Se realizó en el ejercicio de

Lineamiento	Evidencias	Aplicación en la Universidad
	procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado.	construcción del Plan de Desarrollo Institucional-PDI 2018-2022. En los demás ejercicios de formulación de política, no se observa la habilitación de canales de participación ciudadana.
Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas.	Publica información para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.	Se publica en el portal web institucional, el informe de gestión y las matrices de seguimiento al Plan de Desarrollo Institucional.
	Convocar a eventos de diálogo.	Convocatoria a la participación en la audiencia pública de rendición de cuentas.
	Realizar audiencias públicas participativas mínimo dos veces en el año.	Se realiza una vez al año.
	Complementar los espacios de diálogo con medios electrónicos siempre y cuando existan condiciones para ello.	Se habilitan medios electrónicos para la inscripción de preguntas relacionadas con los asuntos desarrollados en la audiencia pública de rendición de cuentas, además del uso de plataformas digitales para su transmisión.
	Genera y analiza la información para el diálogo en la rendición de cuentas en lenguaje claro considerando consulta sobre temas de interés, resultados de gestión y garantía de derechos.	Se habilita la inscripción de preguntas previo a la audiencia pública de rendición de cuentas, y se abordan en su desarrollo. A las pendientes se otorga el tratamiento del derecho de petición.
	Publica la información a través de los diferentes canales de comunicación, garantizando actualización en página web, medios de difusión masiva y comunitarios.	En el portal web institucional a través del Link Ley de Transparencia y Rendición de Cuentas. Envío de correos electrónicos masivos a las cuentas institucionales.
	Prepara los espacios de diálogo de acuerdo a los grupos de interés y temas priorizados.	Se realiza una audiencia general de rendición de cuentas e individuales por cada Facultad. Igualmente, la Unidad de Salud rinde cuentas exclusivamente a sus afiliados. En la fase de planeación no se identifican las temáticas de interés por los grupos de valor, como insumo a los asuntos a priorizar.

Lineamiento	Evidencias	Aplicación en la Universidad
Evaluar los resultados y retroalimentar	Aplicar evaluación de audiencias públicas.	La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional evalúa a través de herramienta de percepción y, la Oficina de Control Interno evalúa íntegramente la audiencia conforme a las políticas y demás lineamientos aplicables.
	Publicar en las web memorias de audiencias.	El portal web institucional Link Rendición de Cuentas contiene las memorias de las audiencias por vigencia.
	Establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan de desarrollo de la rendición de cuentas.	Se establecen correctivos con base en las evaluaciones practicadas por la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional y Oficina de Control Interno.
	Responder por escrito en el término quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y las publica en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.	En desarrollo, con mejoras recomendadas por la Oficina de Control Interno recomendó mejoras en el informe 2.6-52.18/11 de 2021.
	Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las estrategias, para: (i) Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano, (ii) grupos de valor involucrados, (iii) fases del ciclo que fueron sometidas a participación, y (iv) resultados de la incidencia de la participación.	Parcialmente a través de la audiencia pública de rendición de cuentas, la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional con su evaluación, desarrolla el punto IV relacionado con la incidencia de la participación.
	Publicar y divulgar los resultados, de forma masiva.	En desarrollo.

Con oficio 2.6-52.18/180 del 10/08/2021, la OCI requirió a la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, Secretaría General, División de Gestión del Talento Humano y al Centro de Gestión de las Comunicaciones, información sobre el avance en la aplicación de los criterios PAAC y obtuvo:

Tabla N°3. Evaluación metodología PAAC.

Componente	Criterio	Aplicación en la Universidad
Rendición de cuentas	El informe de gestión cuenta con información de calidad y lenguaje comprensible para la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor.	La Universidad realiza el informe de Gestión donde consta el desarrollo de las metas planteadas para una vigencia, así como las proyecciones a corto, mediano y largo plazo. El documento está dirigido a

Componente	Criterio	Aplicación en la Universidad
		toda la comunidad universitaria y público en general y se encuentra publicado en la página web institucional
	Se efectuó dialogo en doble vía con la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor.	La Universidad habilitó la inscripción de preguntas sobre la gestión 2020, las cuales fueron resueltas en la audiencia pública y con posterioridad a través del correo electrónico del peticionario.
	Se fomentó la creación de incentivos a la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	La Universidad a través de sus medios de comunicación difunde la celebración de la audiencia pública de rendición de cuentas. Se requiere afianzar las estrategias para motivar a los grupos de valor a ejercer su derecho al control social.
	Se cuenta con mecanismos de retroalimentación de la gestión institucional donde la ciudadanía, organizaciones y grupos de valor pueden participar.	Además de la Audiencia Pública de rendición de cuentas la Universidad ha habilitado otros canales, como "Escríbale al Rector" y mesas de trabajo con estudiantes de los diferentes programas académicos, con el fin de informar sobre los procesos adelantados por la Universidad, donde participan estudiantes, docentes y administrativos.
Atención al ciudadano	Tiene definida una estructura administrativa y direccionamiento estratégico dirigida a la atención al ciudadano.	La División de Gestión del Talento Humano ubica al personal encargado de la atención al público de acuerdo a las necesidades de cada dependencia. La administración del Sistema de PQRSF cuenta con personal de apoyo transitorio lo que implica reprocesos en el sistema. La Universidad no cuenta con un direccionamiento estratégico dirigido a la atención al ciudadano.
	Presenta estrategias para el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano.	Con la implementación del MIPG y la aplicación del PAAC, la Universidad ha impulsado estrategias dirigidas a la mejora de la atención a los grupos de valor universitarios. Entre ellas, el banner de la página web institucional, que brinda a los distintos usuarios la posibilidad de acceder a través de medio digital a los canales de atención.
	Considera en su Plan de Capacitación estrategias de adiestramiento en la atención al ciudadano.	La División de Gestión del Talento Humano considera para la construcción del Plan Anual de capacitación, las necesidades de las dependencias que atienden a los diferentes grupos de valor. En tanto el sistema de administración de PQRSF con la Secretaría General realiza

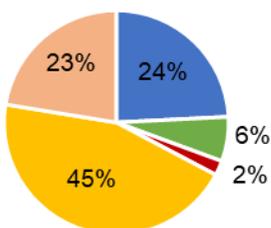
Componente	Criterio	Aplicación en la Universidad
		capacitaciones semestrales a los servidores sobre el funcionamiento del sistema, para dar respuestas oportunas y de fondo que satisfagan los requerimientos de los usuarios.
	Los reglamentos y procedimientos dirigidos a la atención al ciudadano son claros y comprensibles	La Universidad ha reglamentado funcionamiento del Sistema de PQRSF, y cuenta con la plataforma LVMEN que facilita el funcionamiento del sistema de Gestión de Calidad. Sin embargo en los trámites publicados en el link GOV.CO, presentan debilidades que no permiten determinar como guías orientativas.
	Se cuenta con canales y herramientas para interacción adecuada con el ciudadano	Se habilitó link de transparencia para la consulta de la gestión institucional, cuenta con la plataforma LVMEN que facilita el funcionamiento del sistema de Gestión de Calidad y con la zona de banners donde se encuentran herramientas como el buzón de sugerencias, punto anticorrupción, escribale al Rector y PQRSF; adicionalmente funciona la línea de atención al público 018000.

4.3. Percepción de los grupos de valor universitarios

La OCI propuso a través de Google Forms la herramienta de sondeo que identificó la percepción los grupos de valor universitarios frente a los mecanismos de participación y canales de atención, con el objetivo de establecer el uso, conocimiento, impacto e incidencia en el ejercicio del derecho al control social y a la intervención en la gestión pública, con los siguientes resultados:

4.3.1. Tipos de encuestados:

En total (282), con mayor participación de los Estudiantes (129), seguido por Administrativos (69), Profesores (63), Contratistas (18), y Egresados (6).



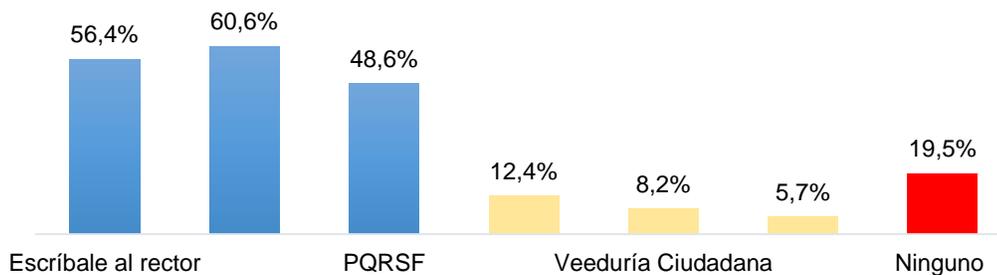
■ Administrativo ■ Contratista ■ Egresado ■ Estudiante ■ Profesor

Gráfica N°2. Tipo de encuestado

4.3.2. Conocimiento de mecanismos de participación

Los mecanismos de participación ciudadana más conocidos son: Rendición de cuentas (60,9%), Escríbale al Rector (56,6%) y PQRSF (48,8%); y, en menor proporción, el Punto Anticorrupción (12,5%), Veeduría Ciudadana (8,2%) y la Línea 018000 (5,7%).

El 19,6% manifestó no conocer los mecanismos de participación ciudadana.

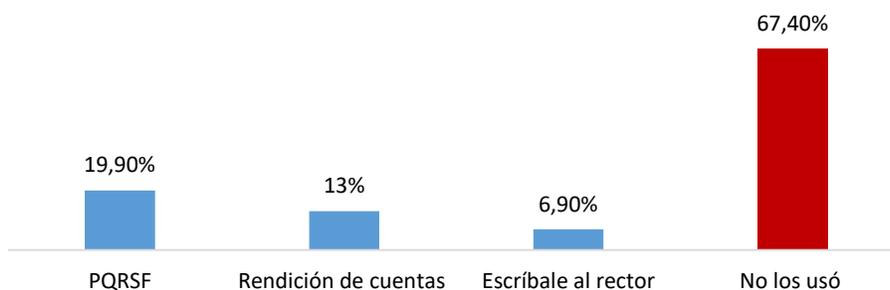


Gráfica N°3. Conocimiento de mecanismos

4.3.3. Uso de los mecanismos de participación ciudadana

Sobre los mecanismos de participación ciudadana utilizados en el último año, 57 del total de participantes (32,6%) los activó: el 19,9% utilizó las PQRSF, el 13% participó en la audiencia de rendición de cuentas, y el 6,9% le escribió al Rector.

El 67,4% manifestó que no activó ninguno de los mecanismos de participación ciudadana.

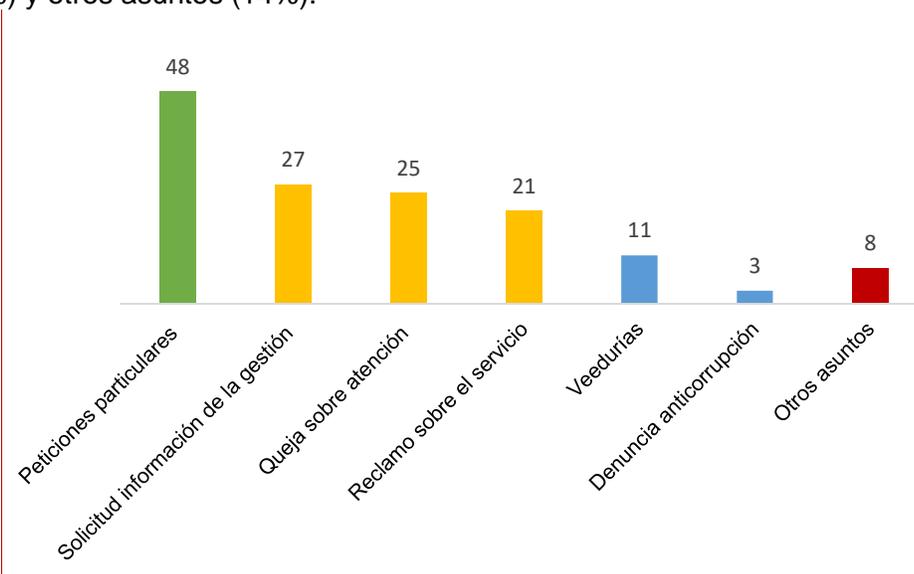


Gráfica N°4. Uso de los mecanismos

Los participantes que utilizaron los mecanismos de participación ciudadana aludieron que los asuntos que los motivaron a activarlos fueron de carácter particular (57,6%) y colectivo (42,4%).

4.3.4. Asuntos en los mecanismos de participación

Los participantes que utilizaron los mecanismos de participación ciudadana lo hicieron para realizar peticiones (84,2%), solicitud de información de la gestión (47,4%), queja por atención de un empleado (43,9%), reclamo frente a la calidad en la prestación del servicio (36,8%), veedurías (19,3%), denuncia anticorrupción (5,3%) y otros asuntos (14%).

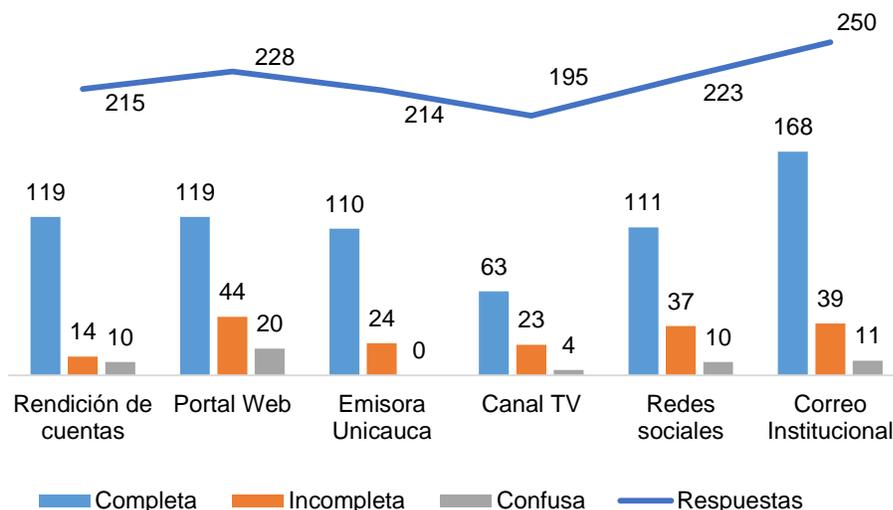


Gráfica N°5. Asuntos de los mecanismos

Con relación a los asuntos requeridos, de los participantes el 23% considera como oportuno el tiempo de respuesta y el 18,2% considera que la contestación fue completa y acorde con lo requerido.

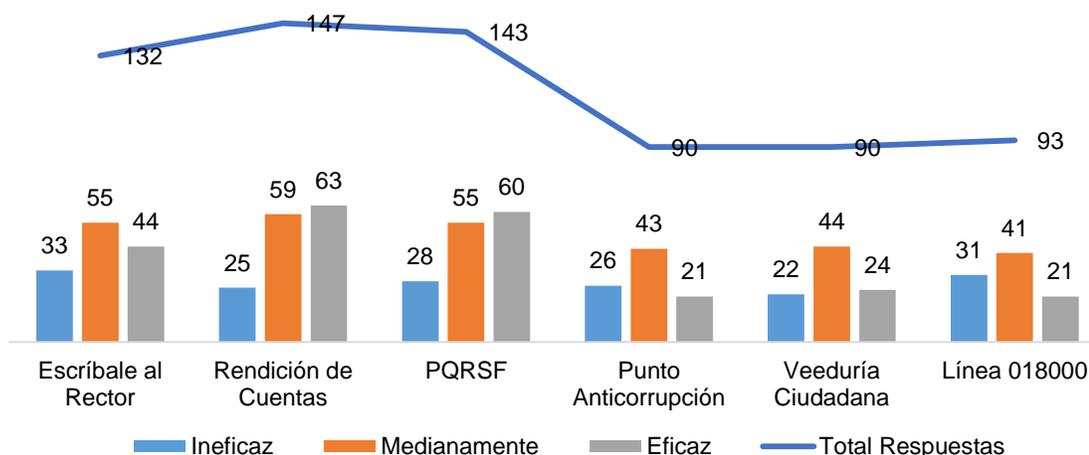
4.3.5. Información ofrecida por los mecanismos de participación

Respecto de los mecanismos de participación y medios de comunicación, los grupos califican al correo institucional como el medio de comunicación más completo en cuanto a la información sobre la gestión pública, en contraste el portal web Institucional presenta una calificación más elevada en la escala de incompleto y confuso.



Gráfica N°6. Calificación de los medios de comunicación.

En el suministro de información de la gestión por los mecanismos de participación ciudadana y medios de comunicación, los grupos, en su mayoría consideran medianamente eficaces: el Punto Anticorrupción, Veeduría Ciudadana, Línea 018000 y Escríbele al rector (los dos últimos los menos eficaces), en tanto consideraron eficaces la Rendición de Cuentas y las PQRSF



Gráfica N°7. Eficacia de los medios de comunicación

4.3.6. CONCLUSIONES HERRAMIENTA DE SONDEO

- ✓ Bajo conocimiento como mecanismos de participación ciudadana, del Punto Anticorrupción, Veeduría Ciudadana y la Línea 018000.
- ✓ Si bien los grupos encuestados conocen los mecanismos de participación ciudadana de la Universidad (80,5%), sólo el 32,6% de los participantes los ha activado.
- ✓ Los mecanismos se activaron por el 57,6% para asuntos particulares a través de la Rendición de cuentas, PQRSF y Escríbale al Rector.
- ✓ El sistema PQRSF es el mecanismo de participación que utilizan los grupos de valor, principalmente para peticiones particulares, situación que no demuestra la incidencia de la ciudadanía en los asuntos de la gestión pública.
- ✓ El correo institucional es considerado el medio más integral en la difusión de información.

5. OBSERVACIONES GENERALES

- No se ha practicado el autodiagnóstico de la Política de Gestión y Desempeño relacionada con la Participación Ciudadana, con lo que la Universidad aún no adelanta el ciclo de política tendiente a aplicar a los lineamientos y criterios que sobre el asunto establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
- Sin evidencias la elaboración del mapa de actores involucrados, referente para caracterizar los grupos interesados en los productos y servicios institucionales, sus expectativas y temáticas de la gestión en las que puedan incidir.
- Las estrategias de participación y espacios de dialogo se limitan al desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas y la comunicación a través de correo y el portal web institucional, con baja influencia de los grupos de valor en

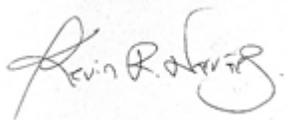
los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública (CCA).

- Falta difusión, promoción y sensibilización sobre el ejercicio de los mecanismos de participación y sobre el derecho al control social, lo que podría ser causa del desconocimiento y poco interés de los grupos de valor en los asuntos públicos universitarios.
- Los mecanismos de participación, de control social y de atención al ciudadano ofertados por la Universidad, operan de manera aislada, sin enfoque a las políticas de gestión y desempeño que los rigen.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Desarrollar el autodiagnóstico de la Política de Gestión y Desempeño relacionada con la Participación Ciudadana y gestionar la aplicación del ciclo de la política pública conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, como insumo a su implementación en los procesos y procedimientos de la Universidad del Cauca, para lo cual se sugiere considerar los criterios diferencias y la caja de herramientas contenidas en la Dimensión 3 de Gestión con Valores para Resultados
- ✓ Elaborar el mapa de actores interesados, referente para las expectativas de la ciudadanía en cada fase del ciclo de la gestión pública universitaria, conforme a las guías temáticas “Caracterización de ciudadanos usuarios e interesados” y “Orientaciones para promover la participación ciudadana”.
- ✓ Establecer estrategias adicionales a las audiencias públicas de rendición de cuentas, que permitan procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública por los grupos de valor.
- ✓ Difundir, promocionar y sensibilizar a los grupos de valor de la Universidad sobre los mecanismos de participación y el derecho al control social, como ejercicios colaborativos y retroalimentadores de la gestión institucional.
- ✓ Integrar la operación de los mecanismos de participación, de control social y de atención al ciudadano a las políticas de desempeño institucional.
- ✓ Considerar en la estrategia institucional de Rendición de Cuentas los lineamientos y criterios transversales previstos en el MIPG, considerando además de las audiencias públicas, otro tipo de actividades que promuevan un mayor acercamiento y mejor control social.
- ✓ Articular y armonizar con los lineamientos y elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG la Política de Participación Ciudadana y los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Dar mayor visibilización al Punto Anticorrupción, la Veeduría Ciudadana y la Línea 018000.

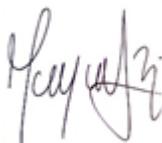
Elaboró



KEVIN ROBINSON NARVÁEZ CHILMA
Técnico Administrativo



DIEGO ERIKSON HUAMÁN CANENCIO
Contratista



MIGUEL ÁNGEL ROSALES CAICEDO
Técnico Administrativo

Revisó y aprobó



LUCÍA AMPARO GUZMÁN VALENCIA
Jefe Oficina de Control Interno