



Informe de Auditoría Interna Específica

Código	FCI-31 v.01
Página	1 de 12

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable): Auditoría Interna Específica al Protocolo de Prevención, Detección y Atención de Violencia Basada en Género y el Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional TDE.AT-01 v.00.	Fecha		
	12	05	2026

Objeto: Evaluar el nivel de implementación, cumplimiento, oportunidad y efectividad de las acciones institucionales orientadas a la prevención, detección y atención de las violencias basadas en género, así como la atención al ciudadano con diversidad funcional, mediante la verificación de evidencias y la aplicación de criterios de auditoría, en el marco de la Actividad No. 8 del Área de Desarrollo Humano, Inclusión y Diversidad, de la Ley 2365 de 2024, la Resolución 014466 de 2022 del MEN, el Acuerdo No. 067 del 30 de agosto de 2018 y los protocolos institucionales vigentes.
Alcance: Comprende la verificación de la ejecución de acciones de: ✓ Prevención (sensibilización, difusión) ✓ Detección ✓ Atención oportuna de casos de VBG ✓ La aplicación de la ruta institucional de atención ✓ La implementación del Protocolo TDE.AT-01 ✓ La atención a usuarios con discapacidad o diversidad funcional en todos los canales
Cobertura: Sedes: Pamplona, Cúcuta y Villa del Rosario Dependencias: Bienestar Universitario, Atención al Ciudadano, y demás actores involucrados
Periodo: Vigencia 2025 corte a primer trimestre de 2026.
Criterio: normativa interna y externa aplicable.
Principales situaciones detectadas/Resultados de la Evaluación El presente ejercicio de control se encuentra enmarcado en el Plan Anual de Auditorías 2026, diseñado bajo los lineamientos de la Oficina de Control Interno de Gestión para fortalecer la transparencia institucional. Esta auditoría tiene como fundamento evaluar el nivel de implementación, cumplimiento y efectividad de las acciones institucionales orientadas a la prevención, detección y atención de Violencias Basadas en Género (VBG) y la atención al ciudadano con diversidad funcional. Se evaluó la capacidad de respuesta y gestión de las oficinas de Bienestar Universitario y Atención al Ciudadano.

	Informe de Auditoría Interna Específica	Código	FCI-31 v.01
		Página	1 de 12

1. Marco Normativo y Criterios de Evaluación

Para la Universidad de Pamplona, la actualización y armonización del marco legal constituye un elemento fundamental para el fortalecimiento institucional, el cumplimiento normativo y la protección de los derechos fundamentales, así como un aliado estratégico para la sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión. En este contexto, la normativa ha experimentado cambios significativos entre las vigencias 2024 y 2025, los cuales exigen una respuesta institucional oportuna y articulada.

Los criterios de evaluación seleccionados para este ejercicio son:

Leyes y Resoluciones Nacionales

- ✓ Ley 2365 de 2024: Medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en Instituciones de Educación Superior (IES).
- ✓ Ley 2518 de 2025: Disposiciones sobre salud mental y prevención de riesgos psicosociales con enfoque diferencial.
- ✓ Ley 2460 de 2025: Marco para la protección de poblaciones vulnerables y generación de entornos protectores.
- ✓ Resolución 014466 de 2022 (MEN): Lineamientos para protocolos de VBG en las IES.
- ✓ Resolución 1197 de 2024: Procedimiento de certificación de discapacidad y Registro de Localización y Caracterización (RLCPD).
- ✓ Ley 2281 de 2023: Creación del Ministerio de la Igualdad y Equidad.
- ✓ Decreto 1428 de 2024 Ministerio de Justicia y del Derecho reglamentar el mecanismo de Alerta Rosa
- ✓ CONPES 4147 Política Nacional para la Garantía de Derechos de la Población LGBTIQ+

Acuerdos Institucionales

- ✓ Acuerdo 044 de 2015: Política de Inclusión Social y Accesibilidad Universal.
- ✓ Acuerdo 067 de 2018: Política de Equidad de Género.
- ✓ Acuerdo 100 de 2018: Políticas de Bienestar Universitario.

Instrumentos Técnicos

- ✓ Protocolo para la prevención, detección y atención de violencia basada en género.
- ✓ Protocolo TBU-29: Ruta para la Prevención, Atención y Detección en Casos de Violencia Sexual y de Género.
- ✓ Protocolo TDE.AT-01: Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional.
- ✓ Manual MDE.AT-01: Manual de Atención al Ciudadano.



Informe de Auditoría Interna Específica

Código

FCI-31 v.01

Página

1 de 12

- ✓ Referencial Técnico de ICONTEC: Eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.

Estos criterios fueron contrastados con la realidad operativa de las dependencias para determinar el nivel de cumplimiento real.

2. La auditoría comprendió la revisión y evaluación de:

- ✓ Acciones de prevención, detección y atención de casos de violencia basada en género.
- ✓ Implementación y aplicación de la ruta institucional de atención.
- ✓ Aplicación de los Protocolos:
Protocolo para la prevención, detección y atención de violencia basada en género
TDE.AT-01 Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional
- ✓ Atención diferencial y accesibilidad para personas con discapacidad o diversidad funcional.
- ✓ Implementación de políticas institucionales de inclusión y equidad de género.
- ✓ Identificación de requisitos legales aplicables.
- ✓ Evidencias documentales, actividades ejecutadas, indicadores y mecanismos de seguimiento.

3. La auditoría se desarrolló mediante:

- ✓ Revisión documental.
- ✓ Solicitud formal de información y evidencias.
- ✓ Verificación de cumplimiento normativo.
- ✓ Análisis comparativo de protocolos, políticas y procedimientos.
- ✓ Evaluación de implementación y aplicación institucional.
- ✓ Verificación de trazabilidad normativa.
- ✓ Análisis de evidencias remitidas por los procesos auditados.
- ✓ Revisión de hallazgos y oportunidades de mejora identificadas por ICONTEC, ASCUN y MEN.

La evaluación se realizó con base en la información documentada y evidencias aportadas por los procesos auditados durante el periodo de ejecución de la auditoría.

El ejercicio auditor se realizó bajo criterios de confidencialidad, reserva, objetividad e independencia, especialmente respecto a la información relacionada con casos de violencia basada en género y datos sensibles.



Informe de Auditoría Interna Específica

Código

FCI-31 v.01

Página

1 de 12

4. Resultados de la Evaluación y Oportunidades de Fortalecimiento Institucional

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza una evaluación de cumplimiento y se determinan las siguientes oportunidades para el fortalecimiento institucional en materia de inclusión, equidad de género y no discriminación.

4.1 Marco Normativo: Aspectos Evidenciados

Aspectos Evidenciados: La Universidad de Pamplona cuenta con instrumentos institucionales orientados a la inclusión, equidad de género y no discriminación, entre ellos:

- ✓ Política de Inclusión Social y Accesibilidad Universal (Acuerdo No. 044 de 2015).
- ✓ Política de Equidad de Género (Acuerdo No. 067 de 2018).
- ✓ Políticas de Bienestar Universitario (Acuerdo No. 100 de 2018).
- ✓ Protocolos y rutas institucionales relacionadas con violencia basada en género y atención diferencial.

Así mismo, se evidenció disposición institucional para fortalecer acciones relacionadas con inclusión, accesibilidad y atención diferencial, así como actividades de sensibilización, acompañamiento y construcción de estrategias institucionales desarrolladas por Bienestar Universitario y Atención al Ciudadano.

Aspecto Susceptible de Mejora No. 1: Oportunidades de fortalecimiento en la articulación y actualización normativa institucional

Criterio: Acuerdo No. 044 de 2015, Acuerdo No. 067 de 2018, Resolución 14466 de 2022, Ley 2365 de 2024, Resolución 1197 de 2024, Decreto 1428 de 2024 y CONPES 4147 de 2025.

Riesgo: Riesgo de desactualización normativa y de implementación parcial de lineamientos institucionales asociados a inclusión, equidad y atención diferencial.

Situación Evidenciada: Se identificaron oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la articulación, armonización y actualización de los instrumentos institucionales asociados a inclusión social, accesibilidad universal, equidad de género y atención diferencial, considerando la expedición de lineamientos normativos posteriores a la adopción de las políticas institucionales actualmente vigentes.

	Informe de Auditoría Interna Específica	Código	FCI-31 v.01
		Página	1 de 12

De igual manera, se evidencian oportunidades para consolidar una integración más transversal entre políticas, protocolos, procedimientos y mecanismos institucionales de seguimiento, conforme a los enfoques de inclusión, derechos, accesibilidad y no discriminación establecidos en la normatividad vigente.

Impacto Institucional: Fortalecer la articulación y actualización normativa permitirá consolidar una implementación institucional más integral, homogénea y alineada con los enfoques normativos y estratégicos aplicables en materia de inclusión, equidad y atención diferencial.

Observaciones: Se identifican oportunidades de mejora relacionadas con:

- ✓ Actualización normativa integral frente a disposiciones expedidas con posterioridad a 2018.
- ✓ Articulación entre políticas institucionales, protocolos, rutas y procedimientos asociados.
- ✓ Integración transversal de requisitos relacionados con inclusión, accesibilidad y enfoque diferencial.
- ✓ Consolidación de mecanismos institucionales de seguimiento, evaluación y mejora continua.
- ✓ Fortalecimiento de la articulación interdependencias para la implementación integral de las estrategias institucionales.

4.2 Implementación del Protocolo de Violencia Basada en Género

Aspectos evidenciados:

- ✓ Existencia del Protocolo para la Prevención, Detección y Atención de Violencia Basada en Género.
- ✓ Existencia de la Ruta Institucional TBU-29.
- ✓ Desarrollo de actividades de sensibilización y prevención.
- ✓ Evidencias de acompañamiento interdisciplinario.
- ✓ Existencia de canales institucionales para orientación y atención.
- ✓ Avances en la estructuración de herramientas institucionales de seguimiento e indicadores asociadas a la gestión DyVBG.

Aspecto Susceptible de Mejora No. 2: Oportunidades de fortalecimiento en indicadores, seguimiento y evaluación periódica.

Criterio: Resolución 14466 de 2022 del MEN, Lineamientos MEN–ASCUN para seguimiento DyVBG, Lineamientos ICONTEC – Referencial Técnico Sello No Discriminación y principios de mejora continua.



Informe de Auditoría Interna Específica

Código

FCI-31 v.01

Página

1 de 12

Riesgo: Riesgo de limitaciones en la evaluación integral de la eficacia institucional, la trazabilidad de la información y el seguimiento oportuno de las acciones implementadas.

Situación Evidenciada: Se evidenciaron avances en la construcción y estructuración de herramientas orientadas al seguimiento institucional de las acciones relacionadas con prevención, detección y atención de violencias basadas en género, incluyendo matrices e instrumentos asociados a los lineamientos MEN–ASCUN.

No obstante, se identifican oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la consolidación, actualización, análisis periódico y articulación institucional de indicadores asociados a denuncias, rutas de atención, seguimiento de casos y evaluación de efectividad de las acciones implementadas, con el fin de fortalecer la trazabilidad, sostenibilidad y mejora continua del proceso.

Impacto Institucional: El fortalecimiento de los mecanismos institucionales de seguimiento e indicadores permitirá mejorar la evaluación de resultados, la trazabilidad de las actuaciones y la toma de decisiones basada en evidencia.

Observaciones: Durante la evaluación se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- ✓ Consolidación y fortalecimiento de indicadores asociados a denuncias y rutas de atención.
- ✓ Evaluación periódica de efectividad de los mecanismos implementados.
- ✓ Trazabilidad de seguimiento y análisis institucional de casos.
- ✓ Articulación documental entre políticas, protocolos, procedimientos y mecanismos de seguimiento.
- ✓ Integración de herramientas de monitoreo y evaluación dentro de los mecanismos institucionales de mejora continua y Sistema Integrado de Gestión.

4.3 Implementación del Protocolo TDE.AT-01

Aspectos evidenciados:

- ✓ Existencia del Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional.
- ✓ Evidencias de sensibilización y capacitación.
- ✓ Implementación de estrategias de lenguaje claro y trato digno.
- ✓ Acciones institucionales orientadas a la atención incluyente.



Informe de Auditoría Interna Específica

Código

FCI-31 v.01

Página

1 de 12

Aspecto Susceptible de Mejora No. 3: Oportunidades de fortalecimiento en el control documental del Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional

Criterio: Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión relacionados con control de información documentada y actualización documental institucional.

Riesgo: Riesgo de utilización de versiones documentales no armonizadas o con diferencias en su estructura y control institucional.

Situación Evidenciada: Se identificaron diferencias entre las versiones publicadas del Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional disponibles en el portal de transparencia y el Sistema Integrado de Gestión, relacionadas con aspectos de codificación, estructura y control documental.

Así mismo, se identifican oportunidades de fortalecimiento orientadas a la armonización, actualización y consolidación documental del protocolo conforme a los lineamientos normativos vigentes y a los criterios institucionales de control documental.

Impacto Institucional: El fortalecimiento del control y armonización documental contribuirá a mejorar la uniformidad, trazabilidad, actualización y consulta de la información institucional asociada al protocolo.

Observaciones: Durante la evaluación se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- ✓ Armonización documental entre las versiones publicadas del protocolo.
- ✓ Estandarización de codificación y estructura documental.
- ✓ Actualización del protocolo conforme a la Resolución 1197 de 2024.
- ✓ Fortalecimiento de la identificación integral de tipos de discapacidad, accesibilidad y ajustes razonables.
- ✓ Consolidación de mecanismos institucionales de control y actualización documental.

4.5 Seguimiento, Indicadores y Mejora Continua

Durante la evaluación se tuvo en cuenta el Informe de Auditoría ICONTEC correspondiente al Sello de No Discriminación vigencia 2025, así como el informe de resultados institucional MEN-ASCUN.



Informe de Auditoría Interna Específica

Código

FCI-31 v.01

Página

1 de 12

Se evidencia que la Institución realiza análisis y gestión de la mejora a través de grupos de mejoramiento y mesas técnicas, orientadas a la revisión, actualización y fortalecimiento del protocolo y la ruta de atención en materia de violencias basadas en género, a partir de los resultados de evaluaciones internas y externas, incluyendo los lineamientos derivados de la Resolución 14466 de 2022.

En dicho ejercicio se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la prevención, detección, atención, restauración, garantías de no repetición y condiciones de calidad en la atención.

Aspecto Susceptible de Mejora No. 4: Oportunidad de fortalecimiento en la formalización, articulación y seguimiento de las acciones de mejora derivadas de ejercicios de evaluación internos y externos.

Criterio: MIPG, Ley 87 de 1993, ISO 9001:2015, Resolución 14466 de 2022 del MEN, Decreto 1072 de 2015, CONPES 4147 de 2025, Ley 2365 de 2024, Resolución 1197 de 2024, y demás lineamientos aplicables en materia de inclusión, enfoque diferencial, enfoque interseccional y garantía de derechos.

Riesgo: Posible materialización de riesgos asociados a la baja trazabilidad de las acciones de mejora, reiteración de hallazgos identificados en evaluaciones internas y externas, y debilidades en la articulación del sistema institucional de seguimiento y mejora continua.

Situación Evidenciada: Se evidenciaron avances institucionales orientados al análisis, revisión y actualización del protocolo y la ruta de atención frente a violencias basadas en género, desarrollados mediante mesas técnicas y grupos de mejoramiento derivados de resultados de evaluaciones internas y externas, incluyendo ejercicios MEN–ASCUN.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la formalización, articulación institucional, seguimiento y trazabilidad de las acciones de mejora formuladas, particularmente en lo relacionado con su integración al ciclo de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, así como en la consolidación de mecanismos que permitan su seguimiento sistemático y verificable.

Impacto Institucional: La debilidad en la formalización y articulación del seguimiento puede limitar la trazabilidad de las acciones de mejora, dificultar la evaluación de su efectividad y afectar la sostenibilidad de las estrategias institucionales en materia de inclusión, no discriminación y atención a violencias basadas en género, la trazabilidad integral y la consolidación de información verificable para la toma de decisiones.

Fortalecer la articulación institucional de las acciones de mejora derivadas de evaluaciones internas y externas, garantizando su incorporación formal al Sistema Integrado de Gestión, con responsables definidos, indicadores verificables, mecanismos de seguimiento



Informe de Auditoría Interna Específica

Código

FCI-31 v.01

Página

1 de 12

periódico y evaluación de efectividad, en coherencia con los lineamientos normativos vigentes en materia de inclusión, no discriminación y violencias basadas en género.

Observaciones: Se identifican oportunidades de fortalecimiento en:

- ✓ Definición y seguimiento de indicadores asociados a casos, atenciones y rutas activadas.
- ✓ Evaluación periódica de la efectividad de las acciones implementadas.
- ✓ Identificación y análisis de posibles situaciones de discriminación en grupos de interés.
- ✓ Fortalecimiento de mecanismos de monitoreo y mejora del proceso de atención.

6. Fortalezas Identificadas

- ✓ Existencia de políticas institucionales relacionadas con inclusión y equidad de género.
- ✓ Renovación del Sello de No Discriminación Nivel 4.
- ✓ Existencia de rutas y protocolos institucionales.
- ✓ Desarrollo de actividades de sensibilización y acompañamiento.
- ✓ Participación institucional en estrategias de inclusión y accesibilidad.
- ✓ Disposición de los procesos auditados para atender los requerimientos de auditoría.
- ✓ Implementación de acciones de lenguaje claro y atención diferencial.

7. Aspectos Por Mejorar

- ✓ Fortalecer la articulación normativa entre políticas, protocolos y procedimientos institucionales.
- ✓ Actualizar integralmente instrumentos institucionales frente a normativa vigente.
- ✓ Consolidar indicadores institucionales relacionados con inclusión, discriminación y VBG.
- ✓ Fortalecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica.
- ✓ Unificar y controlar versiones documentales publicadas en diferentes medios institucionales.
- ✓ Fortalecer trazabilidad de acciones implementadas y análisis de resultados.



Informe de Auditoría Interna Específica

Código

FCI-31 v.01

Página

1 de 12

8. Recomendaciones

A Bienestar Universitario

- Fortalecer la actualización y articulación normativa de protocolos y rutas institucionales.
- Consolidar indicadores relacionados con prevención, atención y seguimiento de casos VBG.
- Implementar mecanismos periódicos de evaluación de efectividad.
- Actualizar la ruta institucional TBU-29 para alinearla estrictamente con la Ley 2365 de 2024 y las nuevas leyes de salud mental de 2025.

A Atención al Ciudadano y Transparencia

- Unificar y controlar las versiones oficiales del protocolo TDE.AT-01.
- Fortalecer mecanismos de accesibilidad y ajustes razonables.
- Actualizar el protocolo conforme a normativa vigente en discapacidad, (Resolución 1197 de 2024).

AI Sistema Integrado de Gestión

- Fortalecer mecanismos institucionales de control documental.
- Promover articulación transversal de políticas institucionales relacionadas con inclusión y no discriminación.
- Asegurar la trazabilidad de la armonización normativa y documental.

A la Institución

- Continuar fortaleciendo la cultura institucional de inclusión, igualdad, equidad y no discriminación.
- Integrar acciones preventivas y de mejora al Sistema Integrado de Gestión para asegurar sostenibilidad y seguimiento institucional.

Teniendo en cuenta los resultados de la presente auditoría, así como las observaciones y oportunidades de mejora identificadas en ejercicios de evaluación previos realizados por organismos externos e internos, se recomienda a los procesos auditados formalizar las acciones de fortalecimiento derivadas de las recomendaciones, conclusiones, aspectos por mejorar y oportunidades de mejora identificadas, mediante la formulación e implementación de Planes de Gestión de Mejora Continua o instrumentos equivalentes establecidos por el Sistema Integrado de Gestión.

	Informe de Auditoría Interna Específica	Código	FCI-31 v.01
		Página	1 de 12

Lo anterior, considerando que, aunque determinadas situaciones no constituyan una no conformidad, sí evidencian debilidades, brechas de implementación, riesgos de recurrencia o necesidades de fortalecimiento institucional, las cuales requieren seguimiento, responsables, cronogramas y verificación de efectividad.

El éxito y la sostenibilidad del Sello de No Discriminación y el cumplimiento de la Resolución 014466 de 2022 dependen de una estrategia de integralidad.

Se recomienda que el proceso de Bienestar Universitario asuma el rol de líder estratégico, actuando como ente articulador de los demás actores institucionales (Atención al Ciudadano, Talento Humano, Académica). Esta sinergia garantizará que los protocolos se apliquen de manera uniforme a estudiantes, docentes, administrativos y demás partes interesadas, eliminando las diferencias documentales y operativas detectadas.

Conclusiones: La Universidad de Pamplona evidencia avances significativos en materia de inclusión, equidad de género, atención diferencial y prevención de cualquier tipo y forma de discriminación, reflejados en la existencia de políticas institucionales, protocolos, rutas de atención, estrategias de sensibilización y acciones orientadas a la protección y garantía de derechos de la comunidad universitaria.

Durante el desarrollo de la auditoría se evidenció la implementación de mecanismos institucionales relacionados con la prevención, detección y atención de violencias basadas en género, así como acciones encaminadas a la atención incluyente y diferencial a personas con discapacidad y grupos priorizados, en concordancia con los lineamientos institucionales y normativos aplicables.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con:

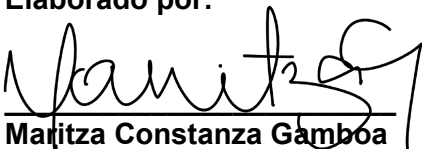
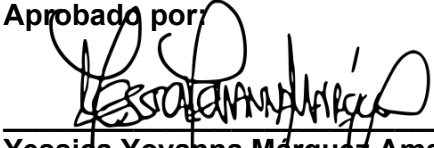
- ✓ La actualización y armonización integral de las políticas, protocolos, rutas y demás instrumentos institucionales frente a la normatividad vigente.
- ✓ El fortalecimiento de la articulación entre procesos y dependencias involucradas, liderado por un proceso responsable de la implementación y seguimiento al cumplimiento de las políticas institucionales.
- ✓ La consolidación de indicadores de gestión, seguimiento y efectividad.
- ✓ El fortalecimiento del control documental y trazabilidad de versiones oficiales.
- ✓ La evaluación periódica de la eficacia de las acciones implementadas.
- ✓ La formalización de mecanismos de mejora continua derivados de recomendaciones, oportunidades de mejora y resultados de evaluaciones internas y externas.

	Informe de Auditoría Interna Específica	Código	FCI-31 v.01
		Página	1 de 12

Así mismo, se evidencian aspectos susceptibles de fortalecimiento en materia de identificación de riesgos asociados a discriminación, medición de resultados, seguimiento a mecanismos de denuncia y consolidación de información institucional que permita soportar de manera objetiva la toma de decisiones y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el marco del Sello de No Discriminación, la Resolución 014466 de 2022 del Ministerio de Educación Nacional y demás disposiciones aplicables.

La consolidación de mecanismos institucionales de seguimiento, medición, actualización normativa, articulación interdependencias y mejora continua permitirá fortalecer la sostenibilidad, efectividad y transversalidad de las estrategias institucionales relacionadas con inclusión, equidad de género, accesibilidad universal y no discriminación implementadas por la Universidad de Pamplona.

Finalmente, se recomienda que las oportunidades de mejora, recomendaciones y aspectos identificados durante el presente ejercicio auditor sean analizadas por los procesos involucrados, con el fin de establecer acciones de mejora dentro del FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua, promoviendo así el fortalecimiento permanente del Sistema de Control Interno y del Sistema Integrado de Gestión bajo el enfoque de mejora continua y autocontrol institucional.

Elaborado por:  Maritza Constanza Gamboa Auditor Interno – Oficina de Control Interno de Gestión	Aprobado por:  Yessica Yovanna Márquez Amaya Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
--	---