



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UDEC**

**VIGENCIA**

**2014**

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**Fusagasugá, Enero de 2014**



**Dr. Adolfo Miguel Polo Solano**

Rector

apolo@mail.unicundi.edu.co

**Dr. Johnny Alexander Uribe Ochoa**

Vicerrector Académico

viceacademica@mail.unicundi.edu.co

**Ing. Reynaldo Camacho Castellanos**

Vicerrector Administrativo y Financiero

recamacho@mail.unicundi.edu.co

**Dr. Adriano Muñoz Barrera**

Secretario General

adrianoudec@mail.unicundi.edu.co

**Dr. Efraín Cruz Fiscal**

Director Oficina de Planeación Institucional

ecruz@mail.unicundi.edu.co



## **TABLA DE CONTENIDO**

MARCOLEGAL	5
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	6
MISIÓN	7
VISIÓN	7
ALCANCE	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL	9
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	9
POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGO	9
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	10
SEGUNDO COMPONENTE:ESTATEGIA ANTITRAMITES	13
TERCER COMPONENTE:RENDICIÓN DE CUENTAS	16
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19



## **PRESENTACIÓN**

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece la obligatoriedad por parte de las Entidades Públicas, de adoptar un plan ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; en atención a esto, la Universidad de Cundinamarca presenta el plan para fortalecer los procesos internos de prevención, detección y respuesta a todo acto contrario a la verdad, a la rectitud y transparencia pública, que puede perjudicar su buen nombre o las personas que interactúan en ella.

El presente plan se sustenta en el desarrollo de cuatro componentes definidos desde la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecida por el Gobierno Nacional, construido en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la Universidad de Cundinamarca.

- 1. Mapa de Riesgos de corrupción y mitigación.**
- 2. Estrategia antitrámites**
- 3. Rendición de Cuentas**
- 4. Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano**



## **MARCO LEGAL**

El presente documento tiene su fundamento legal en:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 Control Fiscal de la Contraloría General de la República.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.
- Decreto 0019 de 2012 Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la



## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **ESTRUCTURA DEL PLAN RECTORAL 2012-2015 “Construyendo la Excelencia”**

A partir de las condiciones de calidad académica, la capacidad administrativa y financiera de la institución y los programas en ejecución, se establece la agenda estratégica denominada “*Construyendo la Excelencia*”, la cual establece los lineamientos para orientar la gestión institucional durante el período 2012 – 2015. Es decir que los logros obtenidos en el presente informe, constituyen la evidencia de los avances en su agenda correspondientes a la primera vigencia.

El plan se estructura mediante cinco ejes estratégicos, involucrando cada uno de los factores de calidad establecidos para la acreditación de programas académicos.

<b>EJE 1. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
1.1 Calidad en la Oferta Académica
1.2 Fortalecimiento del Sistema de Investigación Institucional
1.3 Vinculación con el Entorno e Impacto Social
1.4 Fortalecimiento de la Autoevaluación para el Mejoramiento Continuo
<b>EJE 2. FORMACIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL</b>
2.1 Desarrollo Integral del Docente
2.2 Formación Integral del Estudiante
<b>EJE 3. ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN</b>
<b>3.1 Gestión Administrativa y procesos de Comunicación</b>
3.2 Recursos Físicos y de Apoyo Académico
<b>EJE 4. GESTIÓN FINANCIERA</b>
4.1 Gestión Financiera y Presupuestal
4.2 Fortalecimiento de la Economía Institucional
<b>5 COMUNIDADES ACADÉMICAS Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL</b>
5.1 Internacionalización del Currículo
5.2 Movilidad Académica
5.3 Pertenencia a Redes Internacionales

**Tabla No. 1 Estructura del Plan Rectoral 2012 -2015**



## **MISION**

La Universidad de Cundinamarca es una entidad pública del orden Departamental al servicio de la Provincia, el Departamento y el País, responsable de la formación de profesionales líderes con altas calidades académicas, laborales y humanas, comprometida con la formación integral de un hombre en el cual se desarrollen óptimamente las diferentes dimensiones de su ser, que actúe con base en el conocimiento de las condiciones culturales, sociales y ambientales de su entorno.

La Universidad de Cundinamarca desarrolla su gestión educativa a partir de la profundización para elaborar saberes que permitan identificar y solucionar los problemas de orden social y natural propios, enriquecer la cultura universal y generar conocimientos útiles de la humanidad. Su quehacer educativo debe sustentarse en el diseño, adaptación y aplicación de modelos pedagógicos acordes con el desarrollo científico y tecnológico.

## **VISION**

Universidad de Cundinamarca será la entidad responsable de liderar en el Departamento la formación de profesionales con un alto potencial laboral, científico y tecnológico para satisfacer las necesidades regionales, proceso por el cual tomara como base, parámetros de calidad, cobertura, pertenencia y pertinencia que le permitan a sus egresados competir ventajosamente en ambientes globalizados del trabajo, la ciencia, la tecnología y la cultura.

La Universidad será una entidad permanentemente preocupada por el desarrollo de las ciencias, las artes y las humanidades, y estará comprometida con la consolidación de la identidad cultural del Departamento de Cundinamarca, para preservarla, rescatarla cuando se requiere, cultivarla, engrandecerla y proyectarla al país y al mundo.



## **ALCANCE:**

Las medidas, Acciones y mecanismos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, deberán ser aplicadas en todos los procesos que componen esta Casa de Estudios y por todos los servidores públicos y contratistas de la misma.

## **OBJETIVO GENERAL:**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecido estrategias encaminadas a prevenir posibles actos de corrupción o deficiencias en la prestación del servicio público de educación y sus componentes misionales y funcionales, además propender por una eficiente Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a lo estipulado en la Constitución y en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” entre otras.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Definir y aplicar la metodología para la construcción del **Mapa de Riesgos** de Corrupción de la Universidad de Cundinamarca, con sus respectivas medidas para prevenirlos, evitarlos y controlarlos.
- Establecer las **Medidas Antitrámites** en la Universidad de Cundinamarca, definiendo una política que permita su racionalización y optimización en todos los procesos de la UDEC.
- Establecer mecanismo para la **Rendición de Cuentas** en la Universidad de Cundinamarca, de manera que se convierta en una acción planificada, permanente y constructiva.
- Fortalecer las acciones y mecanismos del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano** en la Universidad de Cundinamarca, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios y la ciudadanía.



## **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

### **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

La Universidad de Cundinamarca a través de este componente establece una política de administración del riesgo y el Mapa de Riesgos de corrupción.

El Mapa de riesgos fue definido a través de medidas que buscan evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir teniendo en cuenta la Metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### **Política de Administración del Riesgo:**

La Universidad de Cundinamarca en su compromiso vital y permanente con el Aseguramiento de la Calidad, mediante la Calidad en la Oferta Académica, el Fortalecimiento del Sistema de Investigación Institucional, la Vinculación con el Entorno e Impacto Social y el Fortalecimiento de la Autoevaluación para el Mejoramiento Continuo, propone gestionar los riesgos de corrupción, definiendo medidas encaminadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos de mayor probabilidad de ocurrencia y que generan un impacto considerable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, realizando un seguimiento periódico a la efectividad de los controles, contando para ello con personal comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos y de la gestión Institucional.



**Mapa de Riesgos de Corrupción:**

1. Mapa de riesgos de corrupción								
PROCESO	CAUSAS	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
Gestión Control Interno	Incumplimiento del cronograma de auditorías, Falta de recursos humanos y físicos	No se evaluó la gestión de la organización de acuerdo a lo programado	Posible	Preventivo	Realizar seguimiento periódico a la evaluación de la gestión de la Organización	Seguimiento al cumplimiento del cronograma anual de auditorias	Oficina de Control Interno	100% de auditorías programadas
Gestión Planeación Institucional	Ausencia de sistematización y medios de validación	Inadecuada ejecución de los recursos de inversión	Posible	Preventivo	Verificar la pertinencia de las inversiones	Implementar el aplicativo denominado Banco Universitario de Proyectos	Director de Planeación	100% de la inversión viabilizada a través de un sistema de información
Gestión Control Interno Disciplinario	Falta de herramientas para el seguimiento de los procesos	posible vulneración de la norma	Posible	Preventivo	Revisión permanente de los procesos	Implementación de software que registre la medición de los términos	Directora de control disciplinario	Un software para el seguimiento de los procesos disciplinarios implementado
	Posible dilatación o inaplicación de las normas en los procesos	Dilación o direccionamiento de los procesos disciplinarios	Posible	Preventivo	Adelantar una verificación de los procesos para darles el trámite pertinente	Revisión continua de los procesos disciplinarios vigentes	Directora de control disciplinario	90% de los procesos vigentes con actuaciones
Gestión Comunicaciones	Trámite de influencias, intereses de terceros	Alteración o parcialización de la información publicada	Posible	Preventivo	Dar cumplimiento a las directrices de gobierno en línea e índices de transparencia por Colombia	Delimitación de responsable tanto para el proceso que entrega y solicita la publicación de la información como para quién la pública.	Líderes de Proceso y Director de Comunicaciones	100% publicaciones con adjudicación de responsable.
	Falta de gestión administrativa, recursos presupuestales, limitación de los medios de comunicación institucionales	No propiciar la Diversificación de escenarios o medios para la publicación de información	Posible	Preventivo	Realizar acciones tendientes a incrementar la diversificación de escenarios de publicación, dar cumplimiento a las directrices de gobierno en línea.	Desarrollo y fortalecimiento de los medios de publicación institucional.	Director de Comunicaciones.	Diversificar por lo menos en 3 escenarios de publicación institucional



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014**  
**Dirección de Planeación Institucional**  
**Universidad de Cundinamarca**

	Desconocimiento de procedimientos y formatos, Falta de divulgación del sistema de gestión de la calidad	Limitación o restricción de la participación y/o utilización de los medios de publicación institucional por parte de la comunidad universitaria en general	Posible	Preventivo	Actualizar y modernizar los procedimientos, formatos y requisitos de los procedimientos de comunicaciones.	Socialización de la normatividad y procedimientos relacionados con la oficina asesora de comunicaciones.	Director de Comunicaciones.	50% de la comunidad Universitaria utilice los medios de comunicación institucional independiente del área administrativa.
Gestión Documental	Perdida de los documentos	Carencia del plan de contingencia para la protección de los documentos de los archivos de la UDEC frente a situaciones de riesgos naturales.	Posible	Preventivo	Velar por la protección de los documentos Institucionales frente a sucesos naturales	Elaborar y socializar plan de contingencia para la protección de los documentos frente a sucesos naturales que puedan ocurrir	Encargado de Archivo	Socialización a todos los procesos del plan de contingencia para la protección de documentos ante posibles sucesos naturales
	Perdida o desvió de la documentación	No realizar entrega de Inventarios únicos documentales en el suceso de traslado de área o retiro de la UDEC	Posible	Preventivo	Controlar los documentos que hacen parte del Archivo de la UDEC	Incluir dentro de los procedimientos de Talento Humano y Gestión Documental un punto de control que se denomine paz y salvo con el Archivo de la UDEC, y así evitar que una persona no entregue los inventarios documentales	Jefe del Archivo	Total personal vinculado y contratado vs paz y salvo emitidos lo cual debe ser al igual al número de inventarios únicos documentales que reposen en el archivo de la UDEC
Gestión Financiera	Ausencia de un sistema de Información en línea	Posibles errores en la gestión financiera por falta de información	Posible	Preventivo	Coordinando con el proceso de apoyo de Desarrollo Tecnológico	Implementación de un sistema de gestión financiera en línea	Área Financiera	Un sistema de gestión financiera implementado
		Incoherencia en la digitación de la información financiera	Posible	Preventivo	Seguimiento a la Información Financiera que se digite	Establecer puntos de control dentro de los procedimientos establecidos	Área Financiera	Identificar 2 puntos de control
	No existe procedimiento para las conciliaciones con otras dependencias	Inexistencia de conciliaciones con la información de otras dependencias	Posible	Preventivo	Establecer interrelación y acuerdos con los demás procesos	Documentar e implementar procedimiento que permita realizar conciliaciones con la información de otras dependencias	Área Financiera	Implementar procedimiento que facilite las conciliaciones con la información con otras dependencias



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014**  
**Dirección de Planeación Institucional**  
**Universidad de Cundinamarca**

	Ausencia de cruces de información	Inexistencia de cobro de derechos pecuniarios	Posible	Preventivo	Establecer interrelación y acuerdos con los demás procesos	Diseñar cronograma de actividades en donde se determinen los cruces de información y auditorias realizar	Área Financiera	Total de cobro de derechos pecuniarios
Gestión Sistemas y Tecnología	Posible manipulación indebida de la información	Manipulación de los sistemas de información y violación de la seguridad en la información	Posible	Preventivo	Fortalecer la infraestructura y la seguridad tecnológica	Diseñar y socializar políticas de operación para la seguridad de la información. Gestionar recursos para fortalecer la infraestructura tecnológica	Dirección de sistemas y tecnología	Diseñar y socializar e implementar 1 política de operación para velar por la seguridad de la información de la UDEC. Estructuración y gestión para la renovación de la plataforma tecnológica
Gestión Talento Humano	Posible carencia de talento humano idóneo y competente debido a que no existe claridad en las funciones del personal administrativo en termino fijo	Vinculación de personal que no cumpla con la idoneidad y competencia para desempeñar las funciones en su puesto de trabajo	Posible	Preventivo	Establecer las funciones para el personal administrativo a término fijo	Levantamiento de las funciones del personal administrativo a término fijo a través de las actividades relacionadas en los planes de trabajo y cronograma de actividades para el levantamiento de las funciones del personal administrativo a término fijo	Dirección de talento humano	1 Actualización y aprobación de manuales de funciones
Gestión Bienes y Servicios	No existen herramientas de control y seguimiento establecidas.	Evasión de Recursos en el suministro de combustible y peajes.	Posible	Preventivo	Realizar seguimiento permanente al suministro y administración de recursos.	Implementación de un procedimiento específico para la administración de suministros para el parque automotor.	Dirección de Bienes y Servicios Físicos y Servicios Generales.	Un procedimiento implementado
	Falta del diseño e implementación de herramientas de control y seguimiento a mantenimiento de activos	Inexistente control del mantenimiento o de los activos de la Universidad	Posible	Preventivo	Control y seguimientos al mantenimiento de activos	Rediseño de los procedimientos e implementación de controles. Implementación de planillas de solicitud, solicitudes de servicio al proveedor, Plan de mantenimientos predictivos, preventivos, correctivos y de garantía	Dirección de Bienes y Servicios Físicos y Servicios Generales.	Un procedimiento de mantenimiento de activos implementados



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014**  
**Dirección de Planeación Institucional**  
**Universidad de Cundinamarca**

Falta de seguimiento y ejecución oportuna de las compras	Realización de compras no planeadas y/o desatención de planes de adquisiciones	Posible	Preventivo	Realizar seguimiento al plan de adquisiciones	Realizar actualización e implementación del procedimiento de plan de necesidades	Dirección de Bienes y Servicios - Oficina de Compras.	Un procedimiento ajustado e implementado
Poca divulgación del proceso de inscripción de proveedores al banco.	Concentración de la contratación en un número reducido de proveedores	Posible	Preventivo	Verificación continua y exhaustiva del cumplimiento del total de los requisitos para la inscripción al Banco de proveedores.	Implementación de la inscripción al Banco de proveedores en línea a través del portal Web.	Dirección de Bienes y Servicios - Oficina de Compras.	Incrementar un 10 % el total de los proveedores que hacen parte del actual banco.
Desconocimiento de los procesos contractuales que adelanta la Universidad de Cundinamarca	Inadecuada divulgación y publicidad de los procesos contractuales que adelanta la Universidad de Cundinamarca	Posible	Preventivo	Mensualmente se envía a la oficina de comunicaciones el informe de contratación mediante registro ECO01	Publicación en el portal web y en cartelera de la universidad de la totalidad de los contratos celebrados por la Dirección de bienes y Servicios Oficina de compras	Dirección de Bienes y Servicios - Oficina de Compras.	No. De contratos publicados en la página web de la Universidad / No. De Contratos celebrados/ = 100%
No existen medios tecnológicos para el seguimiento a las etapas pre contractual, contractual y post contractual	Debilidad en el control en los trámites relacionados con los las etapas pre, contractual y post de la UdeC	Posible	Preventivo	Desarrollar un sistema de información para las etapas pre, contractual y post	Gestionar el aplicativo con el apoyo de la dirección de sistemas	Dirección de Bienes y Servicios - Oficina de Compras. Dirección de Sistemas	Un sistema digital para las etapas pre, contractual y post de la UdeC
Ausencia de medios institucionales para comunicarse con sus contratistas respecto de necesidades de información de los procesos	Ausencia de canales de comunicación de la UdeC con sus contratistas	Posible	Preventivo	Implementar herramientas que desarrollen alternativas institucionales de comunicación de la UdeC con sus contratistas	Implementación de hojas de ruta que permitan informar el estado del contrato en cualquiera de sus etapas	Dirección de Bienes y Servicios - Oficina de Compras. Dirección de Sistemas	Un mecanismo implementado para la comunicación a los contratistas en las etapas pre, contractual y post de la UdeC
Falta de capacitación de los funcionarios responsables de la contratación	Estudios previos o de conveniencia superficiales	Posible	Preventivo	Desarrollar un proceso de actualización en temas relacionados con la contratación	Actualizar y/o capacitar a los funcionarios responsables de la contratación	Dirección de Bienes y Servicios - Oficina de Compras.	Un proceso de capacitación y/o actualización en aspectos relacionados con contratación

## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La estrategia es un mecanismo encaminado a la racionalización de trámites, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública; siendo un componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y hace



parte de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

En este sentido la Universidad de Cundinamarca pretende identificar y eliminar, entre otras cosas: exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc., factores que pueden generar acciones tendientes a la corrupción.

Así mismo, se continuará con la revisión de los procesos Institucionales con miras a mejorar trámites y procedimientos administrativos.

2. Estrategias Anti trámites							
COMPONENTE No	DESCRIPCION	PROCESO	SITUACIÓN PROBLEMA	IMPACTO DE LA SITUACIÓN	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ACCION	INDICADOR
2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Calidad	Los procesos institucionales deben mejorar los procedimientos administrativos con el propósito de minimizar tramites	Medio	Casi seguro	Continuar con la revisión de los procesos Institucionales con miras a mejorar trámites y procedimientos administrativos.	Una estrategia implementada por el proceso de calidad para la reducción de trámites en los procesos
2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Gestión Admisiones y Registro	Demora en la expedición de documentos y necesidad de la presencia física del solicitante	Medio	Casi Seguro	Implementar un software donde los estudiantes puedan descargar por la página web el respectivo certificado de notas.	Procedimiento sistematizado de expedición de certificación de notas
2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Gestión Financiera	Los tramites se realizan de forma personalizada	Medio	Casi Seguro	Implementar un sistema de facturación remota	Implementar un sistema de facturación a través del portal



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014**  
**Dirección de Planeación Institucional**  
**Universidad de Cundinamarca**

2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Gestión de talento humano	Desconocimiento por parte de los funcionarios administrativos de las estrategias relacionadas a la reducción de trámites	Medio	Casi Seguro	Socializar estrategias relacionadas con la reducción de trámite de las entidades públicas	Socialización de una estrategia implementada con la reducción de trámite de las entidades públicas
2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Gestión Calidad	Cada procedimiento define trámites que generan demora en la obtención del producto final	Medio	Casi seguro	Acompañamiento a cada uno de los procesos para reducir los trámites y racionalización de actividades	No. Procedimientos del proceso/No. Procedimientos que permiten la reducción de trámites X 100
2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGIA	Incapacidad de atender de manera remota las necesidades de los usuarios	Medio	Casi seguro	Diseñar e implementar proyecto de Innovación tecnología para UDEC	Un proyecto de innovación tecnología para la UDEC
2	ESTRATEGIA ANTITRAMITES	GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS	El trámite se realiza de manera presencial, el proveedor allega los documentos en físico, para su revisión y aprobación, en caso de no cumplir con los requisitos el proveedor debe volver.	Medio	Casi seguro	Implementación del trámite de inscripción a través del portal Web de la Institución. OJO SE DEBE FIJAR UNA META	Número de proveedores que realizan la inscripción en línea / Número de proveedores registrados exitosamente. = 100
			Insatisfacción de los clientes internos por la no adquisición oportuna de los bienes y/o servicios.	Medio	Casi seguro	Implementación del proceso de contratación a través de Gestasoft.	Proceso de Contratación sistematizado a través del Gestasoft



			No existe procedimiento a través del SGC, que establezca claramente las actividades a realizar para las solicitudes de mantenimiento y/o solicitud de servicio de transporte.	Medio	Casi seguro	Implementación de Procedimiento a través del SGC. Diseño de cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos	Un procedimiento implementado
--	--	--	---	-------	-------------	--	-------------------------------

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas, es una expresión de control social, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno; comprende acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión.

Con el fin de orientar el proceso anual de Rendición de cuentas y presentación de los resultados de la gestión anual, la Dirección de planeación pone a disposición de los diferentes procesos, la Guía para la elaboración del informe de Gestión, con la cual se busca la formulación, estructuración, diseño y ejecución del Informe de Gestión, Cuentas Claras, Boletín Estadístico y Socialización de la Rendición de Cuentas de la Universidad de Cundinamarca.

Con el seguimiento de esta guía, de igual manera se espera acortar los tiempos de realización de estos informes, avanzar en la precisión y pertinencia de la información e incrementar la difusión y dialogo con la comunidad respecto de las cifras, planes, programas, proyectos, logros y dificultades en cada una de las vigencias.

De igual forma, la construcción de un material pertinente a los objetivos de calidad, que evidencie los principios de transparencia, información y publicidad, autocontrol y orientación al logro que caracterizan a la Institución.



## Proceso de Rendición de Cuentas Universidad de Cundinamarca

Conformado por cuatro componentes.

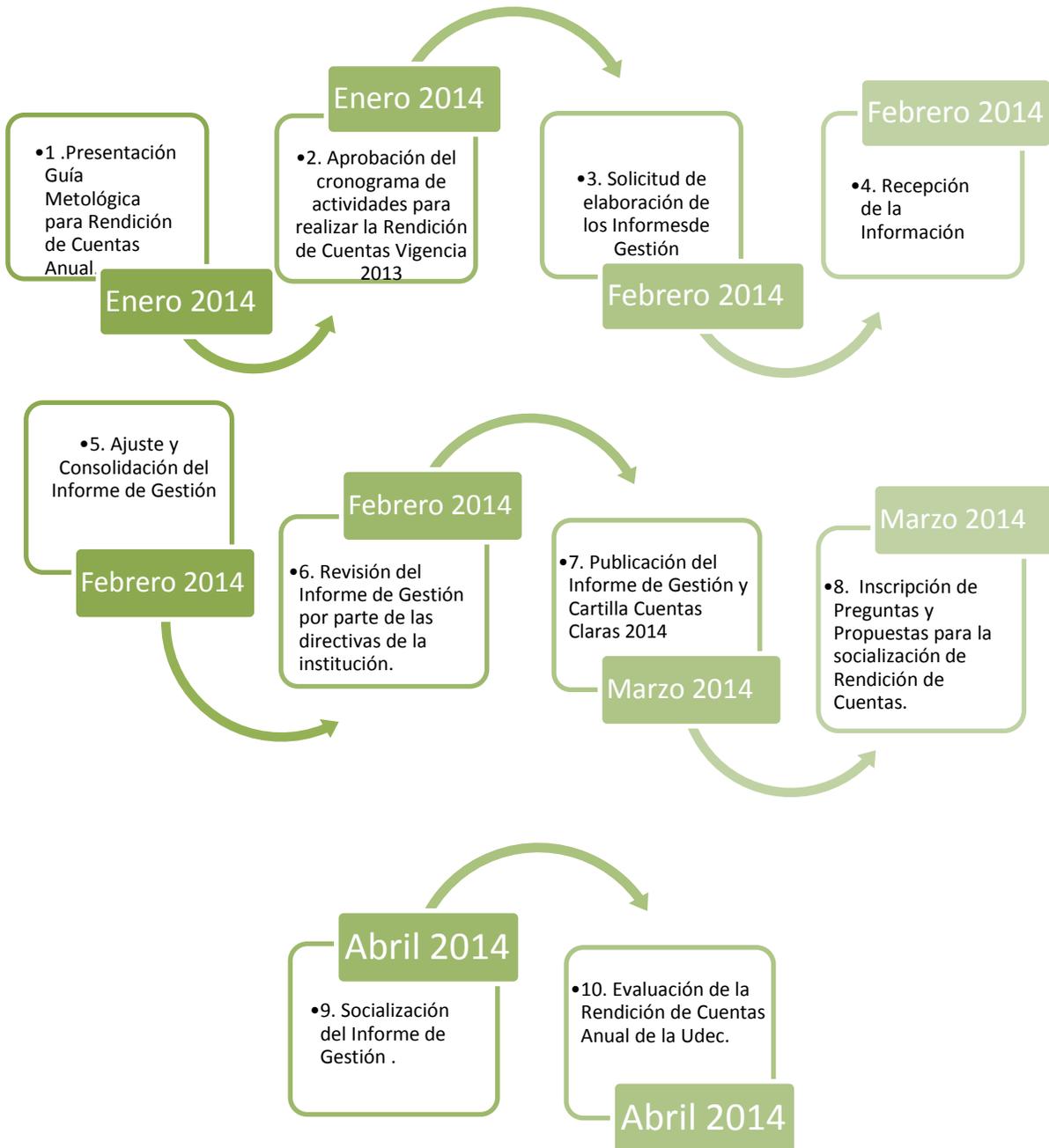
- 1. Informe de Gestión:** Es una herramienta de balance y presentación social de los resultados institucionales. Presenta una síntesis de las actividades desarrolladas en cada una de los procesos y sus procedimientos, consolidando la información sobre los avances en cada uno de los programas, planes y proyectos desarrollados.
- 2. Cuentas Claras:** Documento impreso en el cual se presentan los hechos más relevantes de la gestión institucional para la vigencia inmediatamente anterior.
- 3. Boletín Estadístico:** Herramienta que contiene Información académica y administrativa, de consulta ágil, oportuna, veraz y eficaz en la toma de decisiones institucionales y en el conocimiento de la comunidad frente a los aspectos de interés general relacionados con la institución.
- 4. Socialización:** Es un espacio de interlocución mediante el cual el Rector y los directivos de la Universidad de Cundinamarca presentan informe de la gestión ante la comunidad.



Diagrama Componentes Rendición de Cuentas UdeC



### Actividades de planeación y control para el proceso de Rendición de cuentas de la Universidad de Cundinamarca





## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

1. Medición de la satisfacción del usuario
2. Manual de peticiones, quejas y reclamos
3. Mejoramiento de las condiciones físicas para la atención al ciudadano.

3. Atención al ciudadano						
DESCRIPCION	PROCESO	SITUACIÓN PROBLEMA	IMPACTO DE LA SITUACIÓN	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	ACCION	INDICADOR
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Medición de la Satisfacción del Usuario	Medio	Posible	Realizar la medición de la Satisfacción del Ciudadano a través de encuestas a los clientes y emitir informe estadístico de los resultados para la toma de acciones de mejora.	Dos eventos re medición de la satisfacción del usuario realizadas en el año.
		Dificultad de algunos usuarios para comunicarse o contactarse con la UDEC	Medio	Posible	Incrementar los medios de acceso que tiene el ciudadano para obtener la atención.	Mantenimiento de 5 medios para brindar atención al ciudadano.
		No se cuenta en la actualidad con un espacio adecuado para atender al ciudadano	Alto	Casi Seguro	A través de un escrito documentar la necesidad de un espacio adecuado para atender al ciudadano y remitirlas a Vicerrectoría financiera y a Bienes y Servicios.	Un espacio para atención al ciudadano mejorado.