

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2016

*Universidad de Cundinamarca:
Generación Siglo XXI*



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Contenido

Introducción	6
IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	8
POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	8
PROPUESTA DE MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	10
POLÍTICA ANTITRÁMITES	13
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
Gobierno Universitario Digital	16
CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES	17
POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	18
PASOS PARA LA ELABORACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE ESTRATEGIAS DE RENDICION DE CUENTAS	19
POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	25
ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	25
ESTRATEGIAS PARA EL AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	26
ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	26
SEGUIMIENTO Y CONTROL	28
CUADRO DE REFERENCIA DE SEGUIMIENTO	28

CRÉDITOS

Consolidación, evaluación y revisión

José del Carmen Correa Alfonso
Director de Planeación Institucional

Yuly Paola Ávila Franco
Profesional III

Pilar Ubaque Gutiérrez
Asesora

Diseño, diagramación, tablas y gráficas
Norberto Pineda Montes

Fotografías
Oficina Asesora de Comunicaciones

Distribución
La distribución del Plan de Acción es gratuita.

El contenido de este documento puede ser reproducido parcialmente para fines académicos o de difusión, citando la fuente.

Cualquier otro tipo de reproducción requerirá autorización previa y expresa.
©Universidad de Cundinamarca. Todos los derechos reservados.

OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

José Del Carmen Correa Alfonso
Director de Planeación Institucional

Edgar Dimaté Díaz
Profesional Universitario I

Blanca Nubia Rodríguez Olarte
Profesional Universitario II

Carlos Alirio Bermúdez Rey
Profesional II

Yuly Paola Ávila Franco
Profesional III

Luz Helena Cárdenas Vélez
Secretaria Ejecutiva

Daniel Alfonso Gómez Galindo
Técnico

Pilar Ubaque Gutiérrez
Asesora

Jenny Andrea Forero Henao
Asesora

Faisully Rodríguez Salamanca
Asesora

DIRECTIVOS

Adriano Muñoz Barrera

Rector

Yuri Alexander Poveda Quiñones
Vicerrector Académico

Fabio Alfonso Rodríguez Gil
Vicerrector Administrativo y Financiero

Juan Eduardo Díaz Cardona
Secretario General

José del Carmen Correa Alfonso
Director Planeación Institucional

Ernesto Bueno Estrada
Director Financiero

Richard Benigno Ducón Salas
Director Investigación

Nubia Emilse Barbosa Castellanos
Directora Bienestar Universitario

Fabio Germán López Díaz
Director Bienes y Servicios

Luz Etelvina Lozano Soto
Directora Talento Humano

Ricardo Jiménez Nieto
Director Sistemas

Sandra Yuliet Moncada
Coordinador(a) Dirección Jurídica

Marco Antonio Martínez Córdoba
Director De Proyectos Especiales y
Relaciones Interinstitucionales

Néstor Raúl Gutiérrez
Director Control Interno

Juan Eduardo Díaz Cardona
Director de Control Disciplinario

Yules Alejandro Espinosa Blanco
Director Postgrados

Decanos de Facultad

Félix Gregorio Rojas Bohórquez
Decano Facultad de Ciencias Administrativas,
Económicas y Contables

Cesar Julio Zabala Archila
Decano Facultad de Educación

Jorge Luis Reales Sánchez
Decano Facultad de Ingeniería

Dora María Cuadrado
Decano Facultad de Ciencias de la Salud (E)

Vilma Moreno Melo
Decano Facultad de Ciencias Agropecuarias

María Consuelo Castillo Ordoñez
Decano Facultad de Ciencias Sociales,
Humanidades y Ciencias Políticas

Cesar Julio Zabala Archila
Decano Facultad de Ciencias del Deporte

Myriam Lucia Sánchez Gutiérrez
Directora Administrativa Extensión Chía

Juan Abdón González Abril
Director Administrativo Extensión
Chocontá (E)

Carlos Fernando Gómez Ramírez
Director Administrativo Extensión Facatativá

Fredy Valdés García
Director Administrativo Seccional
Girardot (E)

Fabio Julio Gil Sanabria
Director Administrativo Extensión Soacha

Luis Guillermo Montaña Gallo
Director Administrativo Seccional Ubaté

Wilson Joven Sarria
Director Administrativo Extensión Zipaquirá

Directores Administrativos

Introducción

Consecuente con el proceso de planeación de la Universidad de Cundinamarca, se realiza el diseño del presente -Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-, bajo los lineamientos establecidos en el Plan rectoral 2016 – 2019, “Universidad de Cundinamarca: Generación siglo XXI” que tiene como fin primordial emprender la labor de resignificar, repensar y reinventar la Universidad para responder al reto de formar para la vida, los valores democráticos, la civilidad y la libertad. Creando un gobierno universitario digital que incorpora la participación de la comunidad académica en la toma de decisiones, siendo la forma efectiva de mover la organización universitaria en tiempo real y lograr un control para la implementación de buenas prácticas en la gestión.

La Universidad de Cundinamarca atendiendo a las directrices contempladas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”* y el Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al *“Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”*, adopta estas directrices como herramienta para fortalecer la administración del riesgo, mediante mecanismos que propendan a evitar o prevenir actos de corrupción que lesionen la Institución, lo mismo que para generar acciones antitrámites que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar procedimientos, en aras de fortalecer los procesos misionales y administrativos. También busca diseñar y desarrollar una Política de Rendición de Cuentas participativa e interactiva con la comunidad universitaria, para generar estrategias en la gestión del servicio al ciudadano.

Productos del **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

1. Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Estrategias Antitrámites
3. Política de Rendición de Cuentas

4. Política de Atención al Ciudadano

5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Mediante la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, la Universidad de Cundinamarca genera alarmas y mecanismos que propendan a evitar o prevenir actos que por acción u omisión, mediante uso de poder, recursos o información, lesionen los intereses de la Institución y del Estado.

Metodología Identificación, Análisis y Valoración del Riesgos

La valoración de los riesgos de la Universidad de Cundinamarca, se realiza mediante el análisis de las funciones y competencias de las direcciones, oficinas y procesos administrativos, con el fin de identificar acciones que pueden concurrir en actos de corrupción que violen lo establecido por la normatividad y atenten contra el buen nombre de la Universidad de Cundinamarca y de su proceder frente a las actividades propias de su objeto.

Tipo de Riesgo de Corrupción

Tipo de Riesgo	Descripción
Direccionamiento Estratégico	Concentración de poder. Extralimitación de funciones. Ausencia de canales de comunicación. Amiguismo y clientelismo.
Financiero	Inclusión de gastos no autorizados. Inversión de dineros públicos en entidades carentes de solidez financiera, a cambio de beneficios. Falta de registros auxiliares que permitan identificar y controlar rubros de inversión. Archivos contables con vacíos de información. Afectación de rubros que no correspondan al objeto del rubro, en beneficio propio.
Contratación	Estudios previos inexistentes, superficiales y/o manipulados. Pliegos de condiciones realizados con el fin de manipular el proceso y favorecer a un participante en particular. Adendas que cambien las condiciones del proceso favoreciendo a un participante en particular. Urgencia manifiesta inexistente. Designar supervisores sin los conocimientos para el desempeño de funciones. Concentración de labores de supervisión.
Información y Documentación	Concentración de información de actividades o procesos en una persona. Sistemas de información susceptibles a manipulación. Reservar información pública del uso de la comunidad. Manejos de archivo y documentación deficiente.
Investigación y Sanción	Fallos amañados. Dilatación de los procesos, con el fin de obtener el vencimiento de términos o prescripción. Desconocer la Constitución y la ley, mediante interpretaciones subjetivas fuera de su contexto legal. Exceder las facultades legales. Cohecho (soborno).
Actividades Regulatorias	Decisiones ajustadas a interés particular. Trafico de influencias. Cohecho (soborno).
Trámites y servicios internos y externos	Concusión (cobro por trámites). Trafico de influencias. Falta de información sobre procesos de la entidad.
Reconocimiento de derechos	Concusión (cobro por trámites). Trafico de influencias.

PROPUESTA DE MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Identificación: Son las Debilidades (factores internos) y Amenazas (factores externos), que pueden influir en los procesos y procedimientos administrativos, frente a los riesgos de corrupción. Teniendo en cuenta dos ítems: Causas - Riesgo y descripción.

Análisis: Determina el grado de posibilidad de materialización del riesgo de corrupción de un evento, según los siguientes criterios.

Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.

Medidas de Mitigación:

Valoración – Tipo de Control: establece los controles teniendo en cuenta:

Controles preventivos: disminuyen la probabilidad de la ocurrencia.

Controles correctivos: busca combatir o eliminar la causa que genera el riesgo.

Administración del Riesgo: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Evitar el riesgo: tomar las medidas encaminadas a prevenir la materialización del riesgo.

Reducir el riesgo: Medidas encaminadas a disminuir la probabilidad.

Seguimiento: Revisión de causas y acciones del riesgo de corrupción. El cual se realizará por medio de seguimiento al mapa de riesgos, por lo menos tres (3) veces al año, con corte 30 de abril, 31 de agosto y diciembre 31.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										MONITOREO Y REVISIÓN			
				ANÁLISIS DE RIESGO RIESGO INHERENTE			VALORACIÓN DEL RIESGO										
PROCESO OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
FINANCIERO	Falta de registros auxiliares que permitan identificar y controlar rubros de inversión	Diferencia en Registros de inversión	Información inexacta	Rara vez	Mayor	Baja	1	Rara vez	Mayor	Baja	Anualmente	Preventivas					
CONTRATACIÓN	Inadecuada selección de supervisores	Designación de supervisores sin idoneidad para el desempeño de funciones	Incumplimiento en objetos contractuales	Posible	Mayor	Alta	1	Posible	Mayor	Alta	Anualmente	Preventivas					
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	Vulneración	Sistemas de información susceptibles a manipulación	Pérdida de información, suplantación	Improbable	Catastrófico	Alta	0	Improbable	Catastrófico	Alta	Anualmente	Detectivas					
INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN	Demora en la asignación de procesos	Dilatación de procesos para obtener prescripción	Prescripción de procesos	Posible	Mayor	Alta	1	Posible	Mayor	Alta	Permanente	Detectivas					
TRAMITES Y SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS	Falta de información sobre procesos de la entidad	Mal uso del sistema de gestión de la calidad	Desinformación, duplicidad de funciones , pérdida de tiempo.	Rara vez	Moderado	Baja	1	Rara vez	Moderado	Baja	Semestralmente	Detectivas					

La anterior Propuesta de Mapa de Riesgos De Corrupción, será revisada y ajustada de manera participativa con la comunidad universitaria, tal como lo plantea la propuesta del Gobierno Universitario Digital.

Actividad a Realizar	Implementación					Responsable de la Actividad
	1 Trimestre 2015	2 Trimestre 2015	3 Trimestre 2015	4 Trimestre 2015	1 Trimestre 2016	
Identificación del riesgo de corrupción.						Dirección de Planeación Institucional
Valoración del Riesgo de Corrupción.						
Construcción del mapa de Riesgo de Corrupción.						
Divulgación y socialización.						
Monitoreo y revisión						
Seguimiento a los riesgos de corrupción.						Dirección de Control Interno

POLÍTICA ANTITRÁMITES

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad de Cundinamarca, en su calidad de Institución de Educación Superior, para lo cual debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficacia de sus procedimientos.

Por lo tanto, en aras de fortalecer los procesos misionales y administrativos de la Institución y de lucha contra la corrupción se deben incluir mecanismos que propendan por la racionalización de trámites, permitiendo:

- El respeto digno a la comunidad académica en general, generando así confianza en las áreas administrativas, que trabajan en pro de la academia.
- Facilitar la gestión que realizan los funcionarios públicos de la Institución.
- Mejorar los procesos, con el fin de posicionar la institución como ente facilitador.

Fases para la construcción de las Estrategias Antitrámites

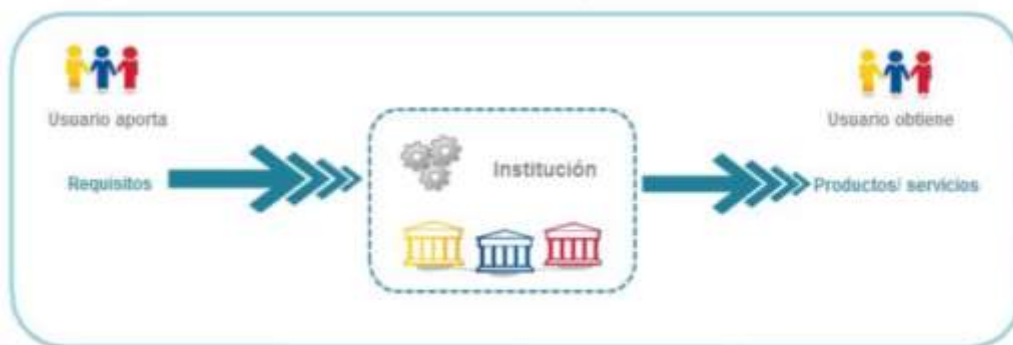
De acuerdo al documento emitido por la Presidencia de la Republica, “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar y priorizar se ubican en los Procesos Misionales (Docencia, Investigación, Extensión y Bienestar Universitario).

Fase	Descripción		
Identificar los trámite	Revisión de procesos	Actuación de la comunidad académica.	
		Se sustenta en la normatividad.	
		La comunidad académica, ejerce un derecho o cumple una obligación.	
Priorización de tramites a intervenir	Análisis Normativo	Análisis jurídico de los trámites.	Inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
			Complejidad.
			Costo.
Racionalización de Tramites	Diagnóstico de los tramites a intervenir	Factores Internos	Tiempo.
			Pago.
			PQRFyS.
	Factores Externos		Auditorias.
			Consulta de la Ciudadanía.
			Costos.
	Simplificación	Reducción de	Documentos.
			Tiempo de duración del trámite.
			Costos para el usuario.
	Estandarización		Requisitos.
			Pasos al usuario y del proceso interno.
			La estandarización de trámites y su cumplimiento se verificara con el registro de los trámites en el Sistema Único de Tramites y Procedimientos – SUIT.
	Eliminación		Implica la supresión de todos los trámites, requisitos y pasos que cuesten tiempo y energía institucional.
			Modernización de comunicaciones.
			Aumento de puntos de atención.
Interoperabilidad	Ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información, con el propósito de facilitar la entrega de servicios.	Mejorar la satisfacción de la comunidad académica	Consultas entre áreas de la entidad.
			Relación entre entidades.
			Reducción en tiempos de atención.
			Seguimiento al estado del trámite por parte del usuario.
			Web Services.
			Cadena de Trámites.
			Ventanillas Únicas.

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

Sistema Único de Información de Trámites - SUIT

Es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones de orden nacional y territorial.



Gobierno en línea

¿De qué se trata esta estrategia?

Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.

Esto significa que el Gobierno:

- Prestará los mejores servicios en línea al ciudadano
- Logrará la excelencia en la gestión
- Empoderará y generará confianza en los ciudadanos
- Impulsará y facilitará las acciones requeridas para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, facilitando el goce efectivo de derechos a través del uso de TIC.

[Declaración de compromiso con la agenda post 2015 -ODS-](#)



Gobierno Universitario Digital

El Plan de Desarrollo “Universidad de Cundinamarca: Generación Siglo XXI” 2016 – 2019, presenta la concepción de una generación del siglo XXI caracterizada por ser innovadora, emprendedora, científica, colaborativa sustentada en la naturaleza y mediada por las tecnologías de la información y comunicación, que incorpora en el quehacer diario los consensos mundiales de la humanidad, tiene el desafío de conducir a la Universidad de Cundinamarca por el sendero de la visibilidad regional y nacional mediante la apropiación, creación, gestión y transmisión de conocimiento de impacto, permitiendo la acreditación de programas y posteriormente la acreditación institucional.

Para ello la Universidad debe caracterizarse por ser una organización en constante transformación, cuya operación sea en tiempo real, donde la mayoría de los servicios administrativos se presten en línea, con procesos certificados por pares académicos u organismos nacionales o internacionales lo cual obliga fortalecer la plataforma tecnológica. Determinando como imperativo instituir un gobierno universitario digital, caracterizado por el autocontrol, el control social universitario y las buenas prácticas de la gobernanza universitaria; control social universitario entendido como un espacio o instrumento” donde el principal protagonista es el estudiante y el profesor, que participan en el gobierno de la universidad.

Propuesta que facilita el desarrollo de actividades como la racionalización de trámites y la puesta en marcha de controles que propendan por el buen nombre de la institución.



CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Actividad a Realizar	Implementación					Responsable de la Actividad
	1 Trimestre 2015	2 Trimestre 2015	3 Trimestre 2015	4 Trimestre 2015	1 Trimestre 2016	
Identificación y priorización de trámites a intervenir en los procesos misionales.						Vicerrectoría Académica
Formular un Plan de Estrategias de Racionalización de trámites.						
Implementación del SUI.						Dirección de Planeación
Implementación de Gobierno en Línea.						
Realizar seguimiento al Plan de Estrategias de Racionalización de trámites.						Dirección Control Interno
Realizar revisión, ajuste y actualización de la información.						Dirección de Planeación

POLITICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Rendición de Cuentas

En el documento CONPES 3654 se indica que en su “acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado (Manual Único de Rendición de Cuentas, DNP).

Temas, Aspectos y Contenidos que la Institución debe comunicar y rendir cuentas

Tema	Aspecto	Contenido
Presupuesto	Ejecución Presupuestal	% de recursos ejecutados (ingresos-gastos)
		Comparativo de ejecución de recursos con respecto al año anterior
	Estados Financieros	Estados financieros de las 2 últimas vigencias
Cumplimiento de Metas	Plan de Acción	Programas y proyectos ejecutados
	Plan Operativo Anual de Inversiones	% de avance de metas dentro de los proyectos
Gestión	Informe de Gestión	Informe del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
		Gestión misional y de gobierno
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano
		Gestión del Talento Humano
		Eficacia Administrativa
		Gestión Financiera
Contratación	Indicadores de Gestión	% de avance y cumplimiento de metas de los indicadores de gestión
	Informes de entes de control	Informe de revisiones y calificaciones arrojadas por los entes de control
	Procesos contractuales	Información de los procesos de contratación
Impacto de la Gestión	Gestión contractual	No. y valor de contratos terminados y en ejecución
	Cambios en el sector o población beneficiada	Mejora en el bienestar general de la comunidad
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de Mejora	Planes de mejoramiento de la entidad

Fuente: síntesis pagina 17, Manual de Rendición de Cuentas, DNP.

PASOS PARA LA ELABORACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE ESTRATEGIAS DE RENDICION DE CUENTAS

ESTADO DE LA ENTIDAD

- Diagnóstico de la Rendición de Cuentas en la Universidad de Cundinamarca.
- Caracterización de la Comunidad Universitaria o grupos de interés.
- Requerimientos de la Información.
- Gestión administrativa y disponibilidad de recursos.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS

- Objetivo.
- Acciones para divulgar Información documental.
- Acciones para el dialogo.
- Acciones para incentivos.
- Gestión administrativa y disponibilidad de recursos.

EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

EVALUACIÓN Y MONITOREO

- Evaluación de las acciones implementadas.
- Evaluación de las Estrategias.
- Informe de Rendición de Cuentas.

ANÁLISIS INSTITUCIONAL DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- Diagnóstico de la Rendición de Cuentas en la Universidad de Cundinamarca.
- Caracterización de la Comunidad Universitaria o grupos de interés.
- Requerimientos de la Información.
- Gestión administrativa y disponibilidad de recursos.

Caracterización de la Comunidad Universitaria Y grupos de interés



DISEÑO DE ESTRATEGIAS

- Objetivo.
- Acciones para divulgar Información documental.
- Acciones para el dialogo.
- Acciones para incentivos.
- Gestión administrativa y disponibilidad de recursos

Selección de acciones

Informes de gestión y de ejecución presupuestal:

Es un documento anual denominado “Cuentas Claras” que contiene el grado de avance y ejecución de cada una de las metas, fines, objetivos, información presupuestal y financiera y actividades planificadas por la Universidad.

Publicaciones:

Son documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajos e investigaciones específicas, o la cotidianidad de la entidad. Estas publicaciones se realizaran de forma física semestralmente y virtual en el link de la Dirección de Planeación Institucional.

Modelo de apertura de datos:

Es la acción por medio de la cual la entidad deja disponible “todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, que pueden ser ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones”.

Selección de acciones para promover el dialogo

Audiencia pública participativa:

Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión de Universidad, en el cumplimiento de las metas académicas y administrativas.

Foros regionales:

Estos espacios exponen cada uno de los componentes de la gestión de la Universidad Regional. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión amplia que involucre la comunidad universitaria de la sede principal, seccionales y extensiones.

Selección de acciones de incentivos

Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos:

Es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Así mismo, puede contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la Rendición de Cuentas.

CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividad a Realizar	Implementación				Responsable de la Actividad
	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	
Actualización de los lineamientos de la Política de Rendición de Cuentas.					Dirección de Planeación Institucional
Emitir Cronograma de Acciones a implementar.					
Implementación de mecanismos de Rendición de Cuentas.					
Evaluación y Seguimiento					

Evaluación de rendición de cuentas

- Evaluación de las acciones implementadas: la evaluación de acciones se realiza culminada cada una de las actividades propuestas en este documento y planeadas en el cronograma de Rendición de Cuentas publicado en el link de la Dirección de Planeación Institucional en la página web de la universidad.
- Evaluación de las Estrategias: la evaluación de estrategias, se realizar en el mes de diciembre, la evaluación de estrategias se refiere a la evaluación de los grupos de acciones correspondientes a:
 - Acciones para divulgar Información documental.
 - Acciones para el dialogo.
 - Acciones para incentivos.
- Informe de Rendición de Cuentas: el informe de rendición de cuentas se realizará y publicará a más tardar el 31 de enero de la siguiente vigencia, como insumo para la planeación de acciones y lo realizará la Dirección de Planeación Institucional.

POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Actualización del portafolio de servicios, publicado en la página web Institucional.
- Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

ESTRATEGIAS PARA EL AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

Actividad a Realizar	Implementación					Responsable de la Actividad
	1 Trimestre 2015	2 Trimestre 2015	3 Trimestre 2015	4 Trimestre 2015	1 Trimestre 2016	
Identificación de Estrategias de atención al ciudadano						Oficina de Peticiones, quejas y reclamos (Atención al Ciudadano)
Definición de Estrategias para la atención al ciudadano						Oficina de Peticiones, quejas y reclamos (Atención al Ciudadano)
Implementación Estrategias para la atención al ciudadano						Oficina de Peticiones, quejas y reclamos (Atención al Ciudadano)
Evaluación y Seguimiento						Dirección de Control Interno

SEGUIMIENTO Y CONTROL

La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y control de acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, le corresponde a la Dirección de Control Interno, con cortes a 30 de abril, 31 de Agosto y 31 de Diciembre.

Para lo cual se propone el siguiente cuadro de referencia de seguimiento.

CUADRO DE REFERENCIA DE SEGUIMIENTO

Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Estrategia, Mecanismo, Medida.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de Riesgos	1. 2. 3.						
Estrategias Antitrámites	1. 2. 3.						
Estrategias de Rendición de Cuentas	1. 2. 3.						
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	1. 2. 3.						
Transparencia y Acceso A La Información	1. 2. 3.						
Consolidación de documento	Cargo:						
	Nombre:						
	Firma:						
Seguimiento de las Estrategias	Cargo:						
	Nombre:						
	Firma:						

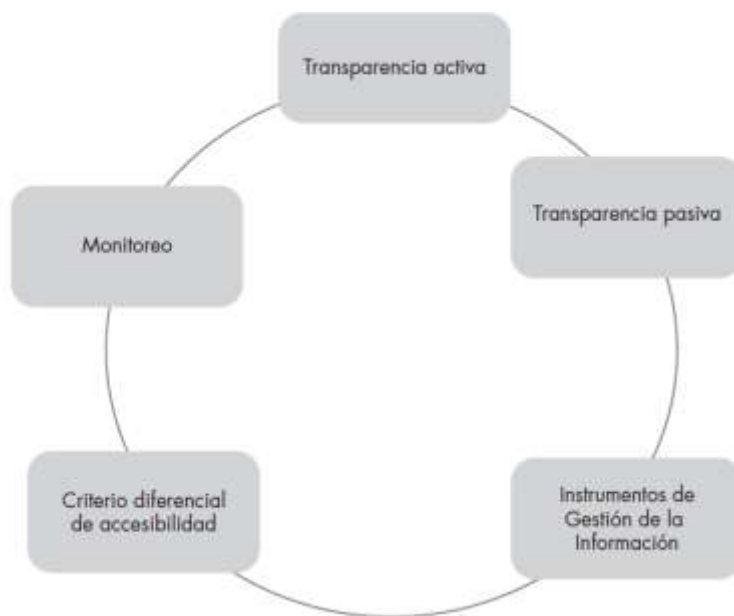
Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.

La Universidad de Cundinamarca en virtud de los principios señalados en la ley 1712 de 2014, actuando en línea con el plan de desarrollo en su frente estratégico Gobierno Universitario Digital, en la lucha contra la corrupción, establece unas estrategias como herramienta fundamental para su prevención y control, ya que incide en la generación de canales de participación y en la identificación de deficiencias en los procesos de la entidad. Así mismo continuara con la implementación de una cultura de transparencia dentro de la organización gubernamental.

ESTRATEGIA DE PUBLICIDAD Y DEL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

Acatando el documento estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano a Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública las cuales definen los subcomponentes:



LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. En el portal institucional dependiendo de la naturaleza de la información a través de vínculos específicos se publicará la información así:

- Publicación de la estructura.
- Publicación de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos
- Publicación de información sobre contratación pública
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

Se responderán las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, garantizando una adecuada gestión de las solicitudes de la siguiente Forma:

- No cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- Los actos de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales

ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION

Los instrumentos de gestión de la información son tres:

Instrumento	Registros o inventario de activos de información	Índice de información clasificada y reservada	Esquema de publicación de información
CONTENIDOS	1. Todas las categorías de información del sujeto obligado. 2. Todo registro publicado. 3. Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz.	El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva.	1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3. Información publicada con anterioridad. 4. Información de interés para la ciudadanía.

Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Teniendo en cuenta que la población con discapacidad reviste de gran importancia para la Universidad de Cundinamarca, con el cambio de la plantilla digital y la actualización a nuestro portal web se incluirán algunos aspectos que redundaran en el beneficio de la población con algún tipo de limitación.

Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información se implementaran las siguientes estrategias.

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, se debe generar un informe que contenga lo siguiente:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El tiempo de respuesta a cada solicitud..
3. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

CUADRO DE REFERENCIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Poner a disposición en un sitio específico en el portal institucional la información correspondiente a transparencia y acceso a la información.	Enlace de transparencia y acceso a la información	Enlace de transparencia y acceso a la información	Oficina Asesora de comunicaciones	Junio 30 de 2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar, verificar y ajustar si son necesarios los protocolos de respuesta de acuerdo a los lineamientos de la transparencia pasiva.	Protocolo de tiempo de respuesta.	Protocolo de tiempo de respuesta	PQRyS	Octubre 31 de 2016
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y ajuste de los instrumentos de gestión de información, de acuerdo a la norma.	Instrumentos de gestión de la información.	Instrumentos de gestión de la información.	Oficina Asesora de comunicaciones- Proceso gesrtion documental.	Noviembre 30 de 2016
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Sonorizar la pagina web	Lectura de cada una de las noticias que se publican en la página de la universidad	página sonorizada	Oficina Asesora de comunicaciones	Diciembre 15 de 2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Se realizara un conteo de visitas y consulta de la información por sección y artículos.	Informe de consultas de información.	Informe	Oficina Asesora de comunicaciones	Noviembre 30 de 2016

Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

