



*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015*  
*Dirección de Planeación Institucional*  
*Universidad de Cundinamarca*

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## **UDEC**

**VIGENCIA**

**2015**

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL**



**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

**Fusagasugá, Enero de 2015**



**Dr. Adriano Muñoz Barrera**

Rector (e)

adrianoudec@mail.unicundi.edu.co

**Dr. Yury Alexander Poveda Quiñonez**

Vicerrector Académico

viceacademica@mail.unicundi.edu.co

**Dr. Fabio Rodríguez Gil**

Vicerrector Administrativo y Financiero

frodriguez@mail.unicundi.edu.co

**Dr. Sergio González Sandoval**

Secretario General

@mail.unicundi.edu.co

**Dr. Efraín Cruz Fiscal**

Director Oficina de Planeación Institucional

@mail.unicundi.edu.co



## **TABLA DE CONTENIDO**

MARCO LEGAL	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	16
TERCER COMPONENTE:RENDICIÓN DE CUENTAS	18
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	21



## **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 ley 1474 de 2011



## 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 Institución 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	TÉRMINO	INDICADOR
Gestión Control Interno	No Cumplimiento Del Plan De Auditorias A Los Procesos	No se generan las auditorias en el tiempo planificado	Posible	Preventivo	Realizar seguimiento periódico a la evaluación de la gestión de la Organización	Seguimiento al cumplimiento del cronograma anual de auditorias	Dirección de Control Interno	Noviembre 30	90% de auditorías programadas
	Extemporaneidad En La Rendición De Informes a Entes Externos	Entrega Extemporánea de Información Solicitada Por Entes Externos	Posible	Preventivo	Seguimiento a la acción propuesta en cuanto a oportunidad	Envío de correos electrónicos a los diferentes procesos responsables de rendir la información a entes de control	Dirección de Control Interno	Diciembre 18	100% entrega oportuna de los informes solicitados por entes externos
Gestión Planeación Institucional	Que los lineamientos y documentos estratégicos de la institución se desconozcan, no se apliquen o no sean pertinentes.	No existe la suficiente conciencia corporativa sobre los objetivos de los documentos estratégicos como horizonte para el que hacer institucional.	Posible	Correctivo	Actualización del Direccionamiento estratégico institucional	Se continuara con la actualización de los documentos estratégicos	Director de Planeación Institucional	Agosto 30	100% de los documentos estratégicos actualizados
Gestión Control Interno Disciplinario	Precluir investigaciones disciplinarias por vencimiento de los términos legales.	Se corre un alto riesgo de decretar la preclusión de las investigaciones disciplinaria, presentándose el fenómeno jurídico del archivo en las investigaciones	Probable	Preventivo	Monitoreo al cumplimiento de las diferentes etapas del proceso disciplinario	Mayor seguimiento y control en cada una de las etapas del proceso disciplinario.	Directora de control disciplinario	Abril 30	100% de investigaciones disciplinarias atendidas en los términos legales establecidos



		disciplinarias, quedando impune el acaecimiento de faltas disciplinarias al interior de la Universidad de Cundinamarca.							
Gestión Comunicaciones	No divulgación suficiente del manual de Identidad Institucional de la Universidad de Cundinamarca.	No se dispone de un plan de divulgación institucional del Manual de Identidad Institucional de la Universidad de Cundinamarca	Posible	Preventivo	Seguimiento al plan de divulgación institucional	Seguir socializando en diferentes formas y medio el manual de identidad institucional ECOM002.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Julio 30	100% de cumplimiento del plan de divulgación institucional
Gestión Documental	Incendios o Inundación en el Archivo central	Instalaciones no apropiadas	Posible	Preventivo	Monitoreo a la adquisición de bienes y al cumplimiento de la digitalización de los documentos	Implementación de las diferentes herramientas para la buena conservación de los documentos como: compra alarmas contra incendios e Inundaciones y la digitalización de documentos.	Jefe de Archivo y Correspondencia	Mayo 30	100% Adquisición de los Bienes y % digitalización
Gestión Financiera	Ausencia de un sistema de Información en línea	Presentación de informes con información no confiable ni oportuna.	Posible	Preventivo	Coordinando con el proceso de apoyo de Desarrollo Tecnológico	Adquisición de aplicativo único en su totalidad para la institución que integre todos los procesos administrativo y financieros que permita reducir tiempos en la operación del proceso.	Vicerrector Administrativo y financiero	Agosto 30	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	Director Financiero	Agosto 30	Identificar puntos de control
	Incumplimiento en el lleno de los requisitos indispensables para soportar el giro realizado	El giro de recursos en la modalidad de avances, anticipos, fondos renovables y cajas menores, los	Probable	Preventivo	Generar ambientes de control que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales	1. Dar a conocer la actualización de versión del procedimiento de cajas menores AFIP11. 2. Reglamentar la normatividad vigente con las nuevas actualizaciones con el fin de suplir	Director Financiero	Marzo 30	Procedimiento AFIP11 y normatividad vigente actualizados



		cuales quedan sujetos a responsabilidad del beneficiario del giro no cuenta con los soportes.				las necesidades detectadas.			
	No identificación del ingreso y del beneficiario	No identificación del concepto del ingreso ni del tercero pagador de la Matrícula.	Posible	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento y a la efectividad de las acciones propuestas	1. Continuar con las solicitudes a la oficina asesora de comunicaciones acerca de la promoción, publicación y divulgación de pautas a tener en cuenta en los procesos de matrículas, con el fin de mantener informados y actualizados a los estudiantes a través de los medios de comunicación existentes 2. Seguir participando en los procesos de inducción para informa a los estudiantes de I semestre las pautas a tener en cuenta en el pago de la matrícula durante toda la carrera." 3. Solicitud de actualización de datos obligatoria de datos personales de los estudiantes en la plataforma institucional.	Director Financiero	Abril 30	Acciones implementadas y documentadas
	Presentación inoportuna de la información a los entes de control	Incumplimiento en los términos para la presentación de informes a entes de vigilancia y control internos y externos.	Improbable	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento y a la efectividad de las acciones propuestas	Envío circular recordando la entrega oportuna y veraz de la información para la revisión de información enviada por las seccionales y oficina de proyectos especiales.	Director Financiero	Marzo 30	Acciones implementadas y documentadas



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015**  
**Dirección de Planeación Institucional**  
**Universidad de Cundinamarca**

	No constitución de las reservas presupuestales de apropiación y/o cuentas por pagar	Al cierre de vigencia fiscal no se identifican todas las reservas de apropiación y/o cuentas por pagar	Raro	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento y a la efectividad de las acciones propuestas	1.* Realizar y socializar oportunamente el cronograma de cierre fiscal. 2. * Informar mediante circular a cada una de las áreas ejecutoras para que se responsabilicen de la administración y ejecución oportuna de los rubros.	Director Financiero	Septiembre 30	Acciones implementadas y documentadas
	Expedir CDP por el Valor, Rubro o Fuente de Financiación incorrecta	Expedir Certificado de Disponibilidad Presupuestal por el Valor, Rubro o Fuente de Financiación incorrecta	Raro	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento y a la efectividad de las acciones propuestas	Envío de circular recordando la responsabilidad de Administración del rubro Ejecución de la revisión y actividades establecida en el Procedimiento AFIP01	Director Financiero	Abril 30	Acciones implementadas y documentadas
Gestión Sistemas y Tecnología	Acceso fraudulento a sistemas de información	Acceso no autorizado a datos y equipos por parte de personal externo e interno (hacking)	Improbable	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento de la implementación del servicio firewall local	Implementación de servicio firewall local (lógico) en servidores que alojen servicios específicos	Dirección de sistemas y tecnología	Agosto 30	Servicio de Firewall implementado
	Manejo inadecuado en las aplicaciones académico - administrativas	Mal manejo por parte de los usuarios finales en las aplicaciones académico-administrativas.	Posible	Preventivo	Seguimiento al cumplimiento y a la efectividad de las acciones propuestas	Actualizar procedimiento ASIP07 - Administración de aplicaciones informáticas. Centralizar los soportes de aplicaciones. Enviar una circular con los nombres de las personas que quedan a cargo de las diferentes Aplicaciones Académico Administrativas. Coordinar con el proceso de Talento Humano jornadas de capacitación para administrativos y Docentes	Dirección de sistemas y tecnología	Marzo 30	Procedimiento ASIP07 actualizado, circular enviada e incluir las jornadas de capacitación para administrativos y docentes sobre el manejo de las aplicaciones académico administrativas



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 el manual de funciones y competencias para el personal administrativo a término fijo	Levantamiento de las funciones, perfiles y remuneración del personal administrativo a término fijo	Dirección de talento humano	Junio 30	1 Un manual de funciones, competencias y remuneración
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 - Recursos Físicos y Servicios Generales.	Abril 30	Un procedimiento implementado



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015**  
**Dirección de Planeación Institucional**  
**Universidad de Cundinamarca**

	Falta del diseño e implementación de herramientas de control y seguimiento a mantenimiento de activos	Inexistente control del mantenimiento 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.	Abril 30	Un procedimiento de mantenimiento de activos implementados
	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.	Marzo 30	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.	Noviembre 30	Incrementar un 10 % el total de los proveedores que hacen parte del actual banco.



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015**  
**Dirección de Planeación Institucional**  
**Universidad de Cundinamarca**

	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 ECOr01	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.	de y - de	Noviembre 30	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	de y - de de	Noviembre 30	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	de y - de de	Junio 30	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.	de y - de	Abril 30	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 Financiera	Los tramites se realizan de forma personalizada	Medio	Casi Seguro	Implementar un sistema de generación de recibos de pago en línea en el portal institucional	Implementar un sistema de generación de recibos de pago para ser diligenciados por los usuarios



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015**  
**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.	Bajo	Improbable	Se hará la inscripción de proveedores en línea a través de un aplicativo institucional	Proveedores inscritos y actualizados
			Insatisfacción de los clientes internos por la no adquisición oportuna de los bienes y/o servicios.	Medio	Casi seguro	Planificación y capacitación con los administradores de los rubros o dependencias solicitantes	Solicitudes recibidas / Solicitudes Atendidas



			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.	Bajo	Poco probable	Procedimientos Validados ante el SGC e implementados Código ABSP13	Evaluación de encuestas de satisfacción
--	--	--	---	------	---------------	--	---

### **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.

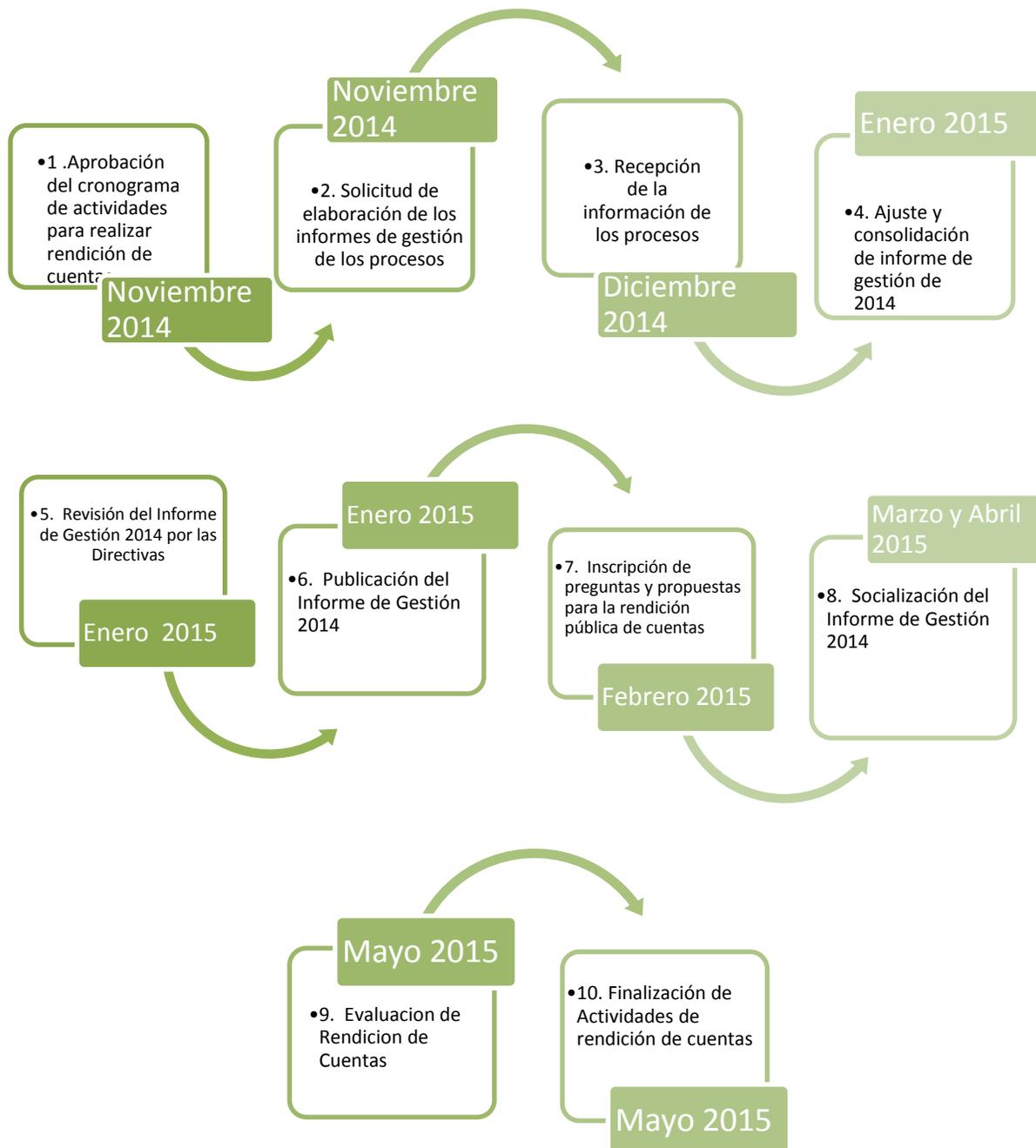
- 1. Informe de Gestión:** Es una herramienta de balance y presentación social de los resultados institucionales. Presenta una síntesis de las actividades desarrolladas en cada una de los procesos y sus procedimientos, consolidando la información sobre los avances en cada uno de los programas, planes 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.	Un evento de medición de la satisfacción del usuario realizado 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 en las seccionales y extensiones	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.