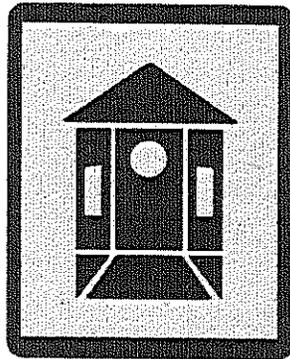


**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO  
AÑO 2019**



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**

## Antecedentes Normativos:

	<b>Ley 1474 de 2011</b> Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. —hoy Secretaría de Transparencia—.
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<b>Decreto 4637 de 2011</b> Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4º	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 3º	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.	
	<b>Decreto 1649 de 2014</b> Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	<b>Decreto 1081 de 2015</b> Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	<b>Decreto 1081 de 2015</b>	Arts. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	<b>Decreto 1083 de 2015</b> Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los límites cuantitativos por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	<b>Decreto Ley 019 de 2012</b> Decreto Antitrámites	Todo	Dota las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y rúbricas innecesarias existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Toda	Dicha disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las agencias y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Art. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Art. 2.2.2.1.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Art. 42 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 6	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustentan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 72	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del CAPRE	Art. 13	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Decreto adicional de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

Tomado: Documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2- año 2015 Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### Antecedentes Institucionales:

La Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, durante los últimos años ha consolidado una cultura de autocontrol en cada una de las personas que hacen parte del equipo de trabajo, mediante estrategias de trabajo en equipo y articulación de la cada una de las actividades que se realizar para garantizar una eficaz, eficiente y oportuna prestación del servicio, estrategias

Versión I: Aprobado en Comité de Gestión y Desempeño del día 25 de enero de 2019.

70

que han sido alineadas en su Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020 "*Gestión transformadora con calidad humana*" el cual contiene las siguientes directrices enmarcadas a garantizar procesos transparentes dentro de la gestión institucional:

- objetivo estratégico: Consolidar un sistema de aseguramiento de calidad que permita la toma de decisiones, la visibilizarían de resultados de la gestión, mediante la aplicación de procesos transparentes.
- Consolidar una estructura académica - administrativa, con el fin de mejorar el cumplimiento efectivo de los procesos misionales, acorde a las necesidades de la Institución.
- Generar la información contable y financiera de acuerdo al efectivo registro de los hechos económicos, sociales o ambientales que contribuyan a la rendición de cuentas, la toma de decisiones y el control interno y externo.

Un aspecto importante para el logro de los objetivos aprobados dentro del plan de desarrollo, es el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión Integrado (MECI-CALIDAD), el cual ha permitido generar controles eficaces en cada uno de los procesos, disminuyendo la posibilidad de materialización de los riesgos de corrupción. El presente plan consolida cada una de las actividades descritas en los planes operativos anuales (de la Institución o de los procesos) los cuales han sido documentados y socializados con la participación de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo, teniendo en cuenta los lineamientos del plan estratégico así como los resultados de la evaluación realizada al cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano año 2018, partiendo de lo anterior la IUCMC para la vigencia 2019 trabajara en las siguientes componentes:

Primer componente:

Gestión del riesgo de corrupción -Mapa de riesgos de la corrupción y Medidas para mitigar los riesgos

Se continuará con el fortalecimiento de la metodología para la identificación de los posibles riesgos de corrupción, la valoración de los mismo y posterior consolidación de la Matriz de Riesgos de Corrupción, ajustando la metodología a los nuevos lineamientos establecidos para la administración del riesgo y el diseño de controles, se realizara su respectiva consulta y divulgación, así como el monitoreo, revisión y seguimiento. Lo anterior integrada a la planeación institucional y con ello al sistema de gestión integrado, con el fin de evaluar, actualizar e identificar durante la vigencia la posibilidad de ocurrencia de nuevos riesgos de corrupción, que puedan impactar negativamente la prestación del servicio de la Institución.

Es importante anotar que para desarrollar este componente, cada colaborador debe conocer lo establecido en el procedimiento dispuesto para este fin, así como realizar responsablemente el seguimiento permanente con un registro semestral documentado en la plantilla establecida para este fin.

El Asesor de Control Interno verificará y realizará seguimiento al levantamiento de los riesgos así como la evaluación de las evidencias y documentación que cada responsable de proceso debe reportar en las fechas establecidas.

El mapa de riesgos institucional será publicado en la Página web para consulta y aportes de las diferentes partes interesadas.

**Segundo componente:**

**Racionalización de Trámites**

Tomando la normativa relacionada con la racionalización de trámites la Institución, y dando cumplimiento al objetivo estratégico de "Garantizar la infraestructura tecnológica de la institución que logre la eficaz y oportuna prestación del servicio en todos los procesos tanto misionales, estratégicos y de apoyo, en sus áreas de redes, desarrollo tecnológico, medios educativos, mantenimiento y seguridad de la información". Ha establecido para su cumplimiento una estrategia denominada "Brindar información ágil, oportuna y veraz mediante el desarrollo de herramientas tecnológicas, que permitan satisfacer las necesidades de las diferentes partes interesadas" la cual cuenta con un proyecto Desarrollo de Sw Institucional con el que se pretende generar mediante los recursos tecnológicos alternativas a las diferentes partes interesadas que faciliten los trámites que se han establecido para la prestación del servicio, actividad que se integra a los procesos Planeación y Mejora, Gestión Documental los cuales aportaran sugerencias para la racionalización de trámites con cara al usuario, así como la revisión y actualización de la publicación en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

**Tercer componente:**

**Rendición de cuentas**

Para la vigencia 2019 la Institución, ha establecido dentro de su planeación realizar audiencia pública de rendición de cuentas con información de calidad y lenguaje comprensible a saber:

1. Planeación de rendiciones anual por parte de un equipo de servidores responsable de publicar el reglamento de la Audiencia Pública, la designación de los diferentes

roles, revisión de la información y validación por parte del responsable designado; será publicado como mínimo con 20 días de anterioridad a la fecha programada para la rendición de cuentas el Informe de Rendición de Cuentas, el cual contendrá la información relacionada con los resultados de gestión en datos y estadísticas, cumpliendo así con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todas las partes interesadas.

La publicación del informe se realizará por diferentes canales de comunicación tales como: Sitio web institucional, redes sociales, correo electrónico, cartas de invitación, publicidad en los diferentes medios radiales, además se presentará transmisión en directo vía streaming, con el fin de convocar a los ciudadanos a la participación en el control social, realización de la Audiencia Pública y se culminará con la evaluación y publicación de la misma.

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: Dentro del procedimiento para la rendición de cuentas se debe incluir el mecanismo de recepción de inquietudes, observaciones o preguntas realizadas por las diferentes partes interesadas, a las cuales se les dará respuesta oportunamente.

Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas: La Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca, generará estrategias que permitan que los servidores públicos, docentes y estudiantes participen activamente de estos mecanismos de participación ciudadana.

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional: Al finalizar el ejercicio de rendición de cuentas se realizará la evaluación de satisfacción de los resultados a las partes interesadas que participen por los diferentes medios de la Rendición.

Posteriormente se publicará en el link <http://www.unimayor.edu.co/web/rendicion-de>

cuentas.

2. Rendiciones parciales de cuenta durante el año: la cual será dirigida a las partes interesadas identificadas y caracterizadas de la Institución tales como Estudiantes, Docentes, Consejo Directivo, la cual contará con las respectivas evidencia de la presentación de la información.
3. Rendición de cuentas mediante publicación en Pagina Web institucional: se publicaran los diferentes informes requeridos según normatividad legal aplicable a la IUCMC.

**Cuarto componente:**

**Mejora del Servicio al Ciudadano**

Para avanzar en este componente, se han definido las siguientes estrategias:

- a) Estructura Administrativa y del Direccionamiento Estratégico: Continuar con el fortalecimiento y mejora mediante en el Desarrollo de soluciones tecnológicas para el Rediseño del sistema de PQRS del sitio web institucional para la recepción y trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, fundamentado en la política de gobierno digital. que agilicen el servicio al ciudadano.
- b) Fortalecimiento de los canales de atención: Se continuaran fortaleciendo los canales de atención mediante la evaluación de la prestación del servicio, así como la evaluación de la información que ingresa por Unidad de correspondencia, buzón y/o link de PQRS, chat en línea.

Como otra estrategia a desarrollar a partir del módulo de racionalización de trámites

del portal SUIT, se evalúa el trámite Certificado de notas para ser objeto de mejora, dando continuidad con el proyecto Creación y actualización de la presentación de oferta académica institucional a través de medios tecnológicos en el cual los usuarios pueden obtener parcialmente los certificados de notas o asistencia, al poder descargar desde la página institucional el recibo de pago, una de las ventajas es que el trámite estará disponible a cualquier hora para realizar la solicitud del certificado en el momento en que el usuario lo decida, solo se acercará a la institución a reclamar el certificado original firmado.

c) Talento Humano:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden a los diferentes grupos de interés de la institución, mediante la ejecución del plan de capacitación y formación aprobado para la presente vigencia.

d) Normativo y procedimental:

- Actualizar la documentación del Sistema de Aseguramiento interno de la Calidad (S.A.I.C) en el cual se articulan los siguientes sistemas Autoevaluación para Acreditación, Meci-Calidad, MIPG, Ambiental incluyendo el cumplimiento normativo para mejorar la atención al ciudadano, para lo cual se establecerá un plan de trabajo que establezca los alcances del compromiso.

e) Relacionamiento con el ciudadano:

- Continuar con el ejercicio de Caracterización de los grupos de interés y revisar la matriz de partes interesadas para su actualización.
- Evaluar los canales de atención presencial en las diferentes sedes de la institución.

Quinto componente:

Transparencia y acceso a la información

a) Lineamientos de transparencia activa:

- Evaluar, actualizar y ejecutar el plan de trabajo que garantice el avance en la implementación y publicación de la información mínima obligatoria establecida en la ley 1712 de 2014.
- Diagnosticar, establecer y clasificar los tipos de datos abiertos y la información correspondiente a la gestión Documental que la institución debe divulgar.
- Publicar la contratación que realice la institución, según lo dispuesto por la normatividad.

b) Lineamientos de transparencia pasiva:

- Fortalecer los canales de atención al ciudadano, tales como: recepción, trámite y respuesta a las PQRS, atención en procesos que mantengan contacto con las diferentes partes interesadas en los servicios institucionales, en los términos establecidos por la ley.
- Generar estrategias de comunicación para redes sociales (Facebook, Twitter, WathsApp, Instagram o YouTube), donde se promocióne la oferta académica, los servicios, eventos y actividades propias de la Institución.
- Visibilizar a través de los medios de comunicación internos y externos, la gestión realizada por la Institución, y promocionar cada una de sus actividades.
- Diseñar e implementar estrategia de comunicación a través de los medios institucionales para el reconocimiento de los intereses informativos de la

comunidad académica.

- Estrategia de seguimiento y evaluación de la efectividad de los canales de comunicación institucionales.
- Mantener actualizado con sus respectivos documentos y enlaces, el sitio web de Transparencia y Participación Ciudadana de la página web [www.unimayor.edu.co](http://www.unimayor.edu.co) (Esto según requerimientos de Ley y Planeación UNIMAYOR)

c) Elaboración de los instrumentos de gestión de la información:

- Diseñar y proponer el esquema de la publicación de la información.
- Presentar propuesta para la realización del índice de información clasificada y reservada.
- Presentar los cuadros de Clasificación documental.

d) Monitoreo del Acceso a la Información Pública:

- Publicación semestral del informe de solicitudes de acceso a la información incluyendo: Número de solicitudes recibidas, Número de solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Sexto componente:

Iniciativas Adicionales

- a) Socializar el Código Integridad en conformidad con el Modelo Integrado de Planeación Gestión.
- b) Continuar con la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que garantice la disponibilidad e integridad de la Información

riesgos	riesgos actualizado	riesgos publicados durante la vigencia	Control Interno	aprobadas por el comité las solicitudes de actualización
Seguimiento al mapa de riesgos	>=2 seguimientos realizados	No. de seguimientos realizados	Asesor Control Interno	Junio de 2018 – Diciembre de 2018
<b>2do componente: Racionalización de Trámites</b>				
Actualización de trámites en plataforma SUIT	>=100% de tramites disponibles según inventario para universidades	No de tramites publicados /total de trámites requeridos	Asesor Planeación	Cada vez que se requiera la actualización
Evaluación de trámites institucionales	>=1 Evaluación	No. de evaluaciones realizadas	Planeación y Mejora- Técnico Administrativo SIAG – Asesor Admisiones	Diciembre 2019
Desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan la racionalización de trámites (Tramites posibles de racionalización: Certificado de notas)	>=1 solución tecnológica	No de soluciones desarrolladas	Técnico Administrativo SIAG	Diciembre 2019
Desarrollo de soluciones tecnológicas para el Rediseño del sistema de PQRS del sitio web	>=1 solución tecnológica	No de soluciones desarrolladas	Técnico Administrativo SIAG	Diciembre 2019

institucional para la recepción y trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, fundamentado en la política de gobierno digital.						
<b>3er componente: Rendición de cuentas</b>						
Planificación, ejecución y evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas	>=2 Audiencia realizada	No. de audiencias realizadas	Rector Asesor Planeación Asesor Control Interno Coordinador de Comunicaciones. Asesor TIC	marzo 2019 septiembre 2019		
Publicación de informes de gestión en página web institucional	>=2 informes de gestión	No de informes presentados	Rector Asesor Planeación Asesor Control Interno	Julio 2019 Enero 2019		
<b>4to componente: Mejora del Servicio al Ciudadano</b>						
Realizar encuesta de satisfacción al usuario - Atención Canal presencial	>=1 encuesta realizada	No de encuestas realizadas	Planeación y Mejora de Lideres de Proceso	Diciembre 2018 Noviembre 2019		

	>=1, seguimiento realizado	No. de Seguidientos	responsables	Septiembre 2019
Seguimiento al desarrollo de capacitaciones relacionada con la línea Atención al Ciudadano.	>=1, seguimiento realizado	No. de Seguidientos	P.U Talento Humano	Septiembre 2019
Actualización de las de caracterizaciones de usuarios, actividades de rendición de cuentas a través de medios electrónicos, Ley de Transparencia, MIPG y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.	>=1 actualización de caracterizaciones	No. Actualizaciones realizadas	Asesor TIC Comunicaciones P.U Calidad Asesor Planeación	Diciembre 2019
<b>5to componente: Transparencia y acceso a la información.</b>				
Evaluar, actualizar en nuevo portal web la información mínima obligatoria establecida en la ley 1712 de 2014		No. Actividades realizadas/todas de actividades ejecutadas	Asesor TIC Comunicaciones Asesor Planeación	Diciembre 2019
Implementación segunda fase de la implementación del Portal Web Unimayor para niños	>=1 Portal de niños disponible para publicación en sitio web	No. de portales presentados	Asesor TIC	Diciembre 2019
Publicar la contratación que realice la institución, según lo dispuesto por la normatividad	>=100% de la contratación publicada	No. de contratos publicados/Total de contratos	Secretario General	Diciembre 2019

Versión 1: Aprobado en Comité de Gestión y Desempeño del día 25 de enero de 2019.

Fortalecer los canales de atención al ciudadano a través de las redes sociales institucionales.	No de usuarios atendidos a través de los canales de atención	Informe de seguimiento.	Comunicaciones	Diciembre 2019
Generar espacio de participación al final de cada una de las noticias publicadas a través del portal web institucional	No de comentarios registrados y atendidos en página Web.	Informe de seguimiento.	Comunicaciones	Diciembre 2019
Generar formularios electrónicos y promocionar la participación en los mismos a través de los medios institucionales	No de estrategias de participación generadas	Informe de seguimiento.	Comunicaciones	Diciembre 2019
Levantamiento del inventario de activos institucional, esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada.	>=1 inventario de activos institucional, esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada.	No. Documentos publicados	P.U Archivo Asesor TIC	Diciembre 2019
Generación y publicación de los primeros conjuntos de Datos Abiertos.	>=1 documento publicado	No. de esquemas de publicación propuestas	Gestión Documental	Diciembre 2019
Publicar en página web informe de PQRS que	>=2 informes semestralmente	No. de Informes publicados	P.U calidad	Diciembre 2019

