

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2024



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR DEL CAUCA**

## 1. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia 1991	Fortalece la participación ciudadana en el control de la gestión pública y establece la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos (Artículos 23, 0, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 220).
Ley 599 de 2000	Por la cual se expide el Código Penal
Ley 734 de 2002	Mediante la cual se expide el Código único Disciplinario.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011	Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. En el artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y acceso a la información pública. En el artículo 9 establece el deber de publicar en los sistema de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1757 de 2015	Derecho fundamental de petición. Mediante la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. En el artículo 52 se establece que las entidades de la Administración pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto 430 de 2016	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

	con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Manual Único de Rendición de Cuentas (Versión 2) de 2018	Guía de obligatoria observancia para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1757 de 2015.
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones, en especial lo referente a las Oficinas de Relación Estado Ciudadano, incluido en el artículo 17.
Resolución 1519 de 2020	Por el cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
Resolución 455 de 2021	Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.
Decreto 230 de 2021	Por el cual se crea y se organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
Circular Conjunta 100-01 de 2021 DAFP	Lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz.
Circular 100-010 de 2021	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

## 2. 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 cada una de las actividades que se realizan para garantizar una eficaz, eficiente y oportuna prestación del servicio, estrategias que han sido alineadas en su Plan de Desarrollo Institucional 2020-2024, el cual contiene las siguientes directrices enmarcadas para garantizar procesos transparentes dentro de la gestión institucional:

- Cumplir con las políticas institucionales de buen gobierno que garanticen la estabilidad institucional, la generación de sistemas de gestión efectivos en cumplimiento de los derechos y los deberes de las personas, y la rendición de cuentas a la sociedad. Un aspecto importante para el logro de los objetivos aprobados dentro del Plan de Desarrollo, es el

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

fortalecimiento de las herramientas de gestión administrativas y académicas articuladas al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual ha permitido generar controles eficaces en cada uno de los procesos, disminuyendo la posibilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

- Garantizar la infraestructura y los medios educativos tecnológicos para el cumplimiento de las labores de docencia, formativas, académicas, científicas, culturales y administrativas de la Institución.
- Propender por la cobertura, los procesos y mecanismos de comunicación oportunos para el acceso y la transparencia de la información institucional y la participación ciudadana.

### 3. COMPONENTES DEL PLAN

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 de los equipos 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 2023. Partiendo de lo anterior, la IUCMC para la vigencia 2024 trabajará en los siguientes componentes:

#### 3.1 PRIMER COMPONENTE:

##### **Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de 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 mismos y posterior consolidación de la Matriz de Riesgos de Corrupción, se realizará su respectiva divulgación, así como el monitoreo, revisión y seguimiento. Lo anterior, integrado a la planeación institucional y con ello al aplicativo de planeación institucional, 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 la administración de los riesgos, así como realizar responsablemente el seguimiento permanente con un registro semestral documentado en el aplicativo establecido para este fin.

El Jefe de la Oficina Asesora 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.

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

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

### 3.2 SEGUNDO COMPONENTE:

#### Racionalización de Trámites

Tomando la normativa relacionada con la racionalización de trámites, y dando cumplimiento al objetivo estratégico de “Garantizar la infraestructura y los medios educativos tecnológicos para el cumplimiento de las labores de docencia, formativas, académicas, científicas, culturales y administrativas de la Institución”, se cuenta con un proyecto de Desarrollo de Software Institucional que pretende generar alternativas a las diferentes partes interesadas mediante los recursos tecnológicos, para facilitar los trámites establecidos para la prestación del servicio, actividad que se integra a los procesos de Planeación y Mejora, y Gestión Documental, los cuales aportarán sugerencias para la racionalización de trámites de cara al usuario, así como la revisión y actualización de su publicación en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

El proceso de racionalización de trámites se articula con la política de participación ciudadana mediante encuestas que permiten evaluar los trámites racionalizados y recoger de los grupos de valor las solicitudes de racionalización de otros trámites.

Dando cumplimiento a la Ley de Transparencia la institución mantiene actualizada y en lenguaje claro la información de sus trámites, los cuales son publicados en la plataforma SUIT y en la página institucional a través del enlace <https://unimayor.edu.co/web/transparencia-mipg/52-tramites-y-servicios/1534-tramites-y-servicios-suit>.

El Colegio Mayor del Cauca ha venido, dentro de la estrategia de racionalización de trámites, realizando acciones de simplificación, optimización o eliminación con el fin de facilitar el acceso a la comunidad universitaria aplicando diferentes tipos de racionalización tanto normativos, como administrativos y tecnológicos.

## INVENTARIO DE TRÁMITES INVENTARIO DE TRÁMITES

Número	Nombre
19887	Grado de pregrado y posgrado
18980	Reingreso a un programa académico
20063	Registro de asignaturas
18989	Certificado de notas
56997	Movilidad académica
19890	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado
14652	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado
18962	Préstamo bibliotecario
14647	Inscripción aspirantes a programas de pregrado
19894	Cursos intersemestrales
56953	Aplazamiento del semestre
19986	Cancelación de la matrícula académica
15963	Carnetización
17558	Transferencia de estudiantes de pregrado
20449	Inscripción aspirantes a programas de posgrados
19509	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.
14653	Matrícula a cursos de idiomas
20455	Contenido del programa académico
20057	Renovación de matrícula de estudiantes

## TRÁMITES RACIONALIZADOS

En las vigencias desde 2017 a 2022 se han racionalizado trece (13) trámites en donde el 100% del tipo de racionalización corresponde a tecnológica.

En la vigencia 2022 se racionalizaron seis (6) trámites, de los cuales según el tipo de racionalización corresponde el 83% a tecnológica y el 17% a racionalización normativa.

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS 2017-2021						
No.	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Tipo racionalización	Acciones racionalización
14653	Matrícula a cursos de idiomas.	Inscrito	Los aspirantes inscritos al curso de extensión de inglés, debían acercarse a las instalaciones del	Desarrollo de aplicación Web, para los inscritos en el curso de inglés que les permite	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.

			Claustro de la Encarnación o Casa Obando para reclamar su recibo de pago de matrícula financiera para el respectivo pago en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	descargar el recibo de matrícula financiera desde el portal institucional, para ser pagado en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.		
19890	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado.	Inscrito	El trámite se realizaba de forma presencial para la solicitud de recibo para pago de matrículas y pago únicamente en bancos.	Descarga de recibo en línea y pago de matrícula por punto de pago PSE y convenio de pago en almacenes Éxito.	Tecnológica	Pago en línea
14652	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado.	Inscrito	Los estudiantes admitidos a cualquier programa académico debían desplazarse a la sede de la oficina de Admisiones para reclamar el recibo de pago.	Desarrollo de aplicación web que permite realizar los pagos mediante el enlace al punto de pago PSE.	Tecnológica	Pago en línea
14652	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado.	Inscrito	La Institución imprimía los recibos de pago de matrícula financiera de los admitidos los programas académicos; los nuevos estudiantes debían acercarse a la oficina de Admisiones para reclamar su recibo de pago.	Desarrollo de aplicación web que permite a los estudiantes admitidos a los programas académicos, descargar el recibo de pago de matrícula desde el portal Web institucional.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
14652	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado.	Inscrito	Los aspirantes admitidos a los programas académicos debían acercarse a las sedes de la Institución para	Desarrollo de aplicación Web, para los aspirantes admitidos a los programas académicos que les permite descargar el		

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

			reclamar su recibo de pago de matrícula financiera, para el respectivo pago en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	recibo de matrícula financiera desde el portal institucional, para ser pagado en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
15963	Carnetización	Inscrito	Los estudiantes debían acercarse a las respectivas facultades para obtener el recibo de pago por concepto de duplicado de carné institucional, para el respectivo pago en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	Desarrollo de aplicación Web, para estudiantes de la institución que les permite descargar el recibo por concepto de duplicado de carné desde el portal institucional, para ser pagado en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos
18989	Certificado de notas.	Inscrito	Los estudiantes y egresados de los programas académicos, debían acercarse a las facultades para reclamar su recibo de pago para certificado de notas, para el respectivo pago en bancos y posterior entrega en las facultades.  El trámite tenía una duración de dos horas.	Desarrollo de aplicación Web, que permite a estudiantes o egresados de la Institución descargar recibo de pago para certificado de notas o realizar el pago en línea.	Tecnológica	Pago en línea
19890	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado.	Inscrito	Los aspirantes admitidos a los programas de posgrado, debían acercarse a las sedes de la Institución para reclamar su recibo de pago de matrícula financiera, para el respectivo	Desarrollo de aplicación Web, para los aspirantes admitidos a los programas de posgrado que les permite descargar el recibo de matrícula financiera desde el portal institucional, para ser pagado en	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos

			pago en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.		
20057	Renovación de matrícula de estudiantes.	Inscrito	Los admitidos matriculados a los programas académicos, debían acercarse a las sedes de la Institución para reclamar su recibo de pago de matrícula financiera, para el respectivo pago en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	Desarrollo de aplicación Web, para los admitidos matriculados a los programas académicos que les permite descargar el recibo de matrícula financiera desde el portal institucional, para ser pagado en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	Tecnológica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos

## ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS EN 2022

No.	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización
14647	Inscripción aspirantes a programas de pregrado.	Inscrito	Actualmente la Institución imprime los recibos de pago de matrícula financiera de los admitidos los programas académicos, y los nuevos estudiantes deben acercarse a la oficina de Admisiones para reclamar su recibo de pago.	Desarrollo de aplicación a través de la cual los estudiantes admitidos a los programas académicos pueden desde el portal Web institucional descargar el recibo de pago de matrícula.	Eliminación de desplazamiento del estudiante admitido a la oficina de Admisiones, impactando en el ahorro de dichos desplazamientos.	Tecnológica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
19485	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano.	Inscrito	Los aspirantes inscritos al curso de extensión inglés, deben acercarse a	Desarrollo de aplicación Web para los inscritos en el curso	Eliminar costos de desplazamiento de los inscritos al curso de inglés.	Tecnológica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.

			las instalaciones del Claustro de la Encarnación o Casa Obando para reclamar su recibo de pago de matrícula financiera, para el respectivo pago en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	de inglés que les permite descargar el recibo de matrícula financiera desde el portal institucional, para ser pagado en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.			
1989 4	Cursos intersemestrales	Inscrito	Actualmente los estudiantes aspirantes a cursos inter-semestrales de cualquier programa académico deben desplazarse a las facultades para reclamar en oficina el recibo de pago.	Desarrollo de aplicación web que permite descargar los recibos y realizar los pagos mediante el enlace al punto de pago PSE.	Eliminar los costos de desplazamiento de los estudiantes.	Tecnológica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
2006 3	Registro de asignaturas	Inscrito	Actualmente los estudiantes de los diferentes programas académicos deben acercarse a la facultad, para matricular los diferentes componentes de módulo a cursar en el periodo académico correspondiente.	Matricula de componentes de modulo en línea en las fechas establecidas en el calendario académico, para estudiantes con situación académica sin componentes atrasados, según malla curricular del	Eliminar los costos de desplazamiento de los estudiantes.	Tecnológica	Trámite total en línea

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

				programa matriculado			
2044 9	Inscripción aspirantes a programas de posgrado	Inscrito	Los aspirantes admitidos a los programas académicos deben acercarse a las sedes de la Institución para reclamar su recibo de pago de matrícula financiera, para el respectivo pago en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	Desarrollo de aplicación Web, para los aspirantes admitidos a los programas académicos, que les permite descargar el recibo de matrícula financiera, desde el portal institucional, para ser pagado en bancos, punto PSE, Caja de la Institución o almacenes de cadena Éxito.	Uno de los beneficios del usuario es agilidad en los tiempos del trámite, así como la disminución de los costos de transporte en el desplazamiento a la Institución.	Tecnológica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
4849 7	Certificado de paz y salvo	Eliminado	El estudiante para optar su opción de grado debe estar a paz y salvo por todo concepto (financiero, académico, almacén, medios educativos).	Este trámite es de la ventanilla hacia adentro y no requiere intervención directa de los interesados para poder acceder a su opción de grado, según su nivel de formación.	Eliminación de costo del certificado y eliminación tiempo de trámite.	Normativa	Eliminación del trámite

En la vigencia 2022 se racionalizaron dos (2) trámites, de los cuales según el tipo de racionalización corresponde el 50% a tecnológica y el 50% a racionalización administrativa.

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN IMPLEMENTADAS EN 2023							
No.	Nom bre	Estado	Situación anterior	Mejora implementad a	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalizació n	Acciones racionalizació n
19485	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	Eliminado	Mediante acuerdo 007 de 2021 del consejo Académico se desiste del programa de formación académica en conocimientos y aptitud ocupacional en idioma extranjero inglés, como programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano del idioma inglés, el cual conto con estudiantes hasta la vigencia 2022, y a partir de la vigencia 2023 se oferta como curso de extensión adscrito a la Facultad de Educación.	Eliminación del trámite 19485 inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano en plataforma SUIT.	El beneficio para la entidad, minimización de trámites administrativos para el mantenimiento de la licencia del programa en relación a la normatividad vigente y el beneficio para el usuario es que se oferta como curso de extensión adscrito a la facultad de educación, que permite mayor movilidad al disminuir los tiempos programados entre cada nivel.	Administrativa	Eliminación del trámite
20455	Contenido del programa académico	Los estudiantes y/o egresados a los programas académicos, deben acercarse a	Los estudiantes o egresados de los programas académicos deben acercarse a las sedes de	Desarrollo de la funcionalidad para gestionar las solicitudes de contenidos programáticos en línea a	Uno de los beneficios del usuario es agilidad en los tiempos del trámite, así como la disminución de los costos	Tecnológica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.

		las sedes de la Institución para solicitar los contenidos programáticos de los programas académicos cursados.	la Institución para solicitar los contenidos programáticos de los componentes cursados de acuerdo a su plan de estudios.	través del Campus Unimayor y respuesta al petionario vía correo electrónico en los tiempos establecidos por la institución.	de transporte en el desplazamiento o a la Institución.	
--	--	---	--	---	--	--

De los diecinueve (19) trámites inscritos en el SUI, se ha realizado la racionalización del 73.68% a la vigencia 2023.

### 3.3 TERCER COMPONENTE:

#### Rendición de cuentas

Para la vigencia 2024 la Institución ha establecido dentro de su planeación actividades para informar, dialogar con sus grupos de valor y responder por la gestión realizada, bajo el siguiente esquema:

- Planeación de rendiciones anuales: Por parte de un equipo de servidores responsables 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. El Informe de Rendición de Cuentas será publicado como mínimo con 20 días de anterioridad a la fecha programada para la rendición de cuentas en el portal web institucional <https://unimayor.edu.co/web/>, 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.
- Promoción del informe y del evento de Audiencia Pública: Se realizará por diferentes canales de comunicación tales como: Sitio web institucional, redes sociales, correo electrónico y medios aliados de comunicación a través de boletín de prensa; además se realizará transmisión en directo vía Streaming, con el fin de incluir a los ciudadanos en la participación, control social y realización de la Audiencia Pública. El proceso 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 en la Audiencia Pública.

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

- Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas: La Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca trabajará sus estrategias de convocatoria con un lenguaje sensible que permita la apropiación de la IU como su casa de estudio, para 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 <https://unimayor.edu.co/web/atencion-al-ciudadano?layout=edit&id=2843>, la evidencia de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.

- Rendiciones parciales de cuenta durante el año: Las cuales serán dirigidas a las partes interesadas identificadas y caracterizadas de la Institución, tales como Estudiantes, Docentes, Consejo Directivo, y contará con las respectivas evidencias de la presentación de la información.
- Rendición de cuentas mediante publicación en Página-Web institucional: Se publicarán los diferentes informes requeridos según normatividad legal aplicable a la IUCMC.
- Publicación de entrevistas a distintos actores de los grupos de valor, como por ejemplo en el Magazin informativo audiovisual **CAMARIN TV** y el **BOLETÍN EN LIBRO DIGITAL MISIÓN MAYOR**, que socializan periódicamente la gestión institucional representada en el desarrollo de actividades académicas, administrativas, alianzas institucionales, entre otras.

\*Ver documento Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2023

### 3.4 CUARTO COMPONENTE:

#### Mejora del Servicio al ciudadano

Para avanzar en este componente, se han definido las siguientes actividades en el marco de los siguientes subcomponentes:

- 3.4.1 Planeación estratégica de servicio al ciudadano: se actualizará la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés como insumo a la planeación institucional, se tendrá en cuenta los resultados del FURAG como insumo para priorizar acciones, establecer indicadores y realizar el seguimiento.

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

- 3.4.2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano: Se establece dentro del Plan Institucional de Capacitación actividades de formación en Servicio al Ciudadano, así como la actualización de manuales y perfiles de cargo relacionados con Servicio al Ciudadano.
- 3.4.3 Gestión del relacionamiento con los ciudadanos: la institución actualizará sus manuales, procesos y procedimientos relacionados con el servicio al ciudadano con el fin de garantizar la estandarización del servicio, la implementación de aplicativos web que permitan garantizar accesibilidad de canales de atención, se actualizará continuamente la información publicada en los canales de atención, y se establecerán procesos relacionados con interpretación y traducción en lenguaje de señas en video institucional, himno, comercial general oferta académica, menú principal de página web y videos orientadores en auditorios.
- 3.4.4 Conocimiento del servicio al ciudadano: la institución dentro del Plan de Desarrollo 2020-2024 en el eje "Interacción institución Entorno" establece el programa "Gestión alianzas estratégicas", con el fin de encontrar soluciones a problemáticas mediante alianzas con los grupos de valor para co-crear productos y servicios, desarrollar investigaciones e incentivar a los servidores a producir conocimiento.
- 3.4.5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana: se realizarán las siguientes estrategias:

Realizar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana para los grupos de valor identificados, y los medios de comunicación que la Institución coloca a su disposición para acceder a la información y facilitar la participación en la toma de decisiones.

Realizar el seguimiento a la percepción de los usuarios con el propósito de cuantificar el nivel de satisfacción frente a la prestación de los servicios de los diferentes procesos institucionales, y que servirá como insumo para evaluar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en los diferentes sistemas de gestión adoptados por la institución e implementar las acciones de mejora que se requiera para lograr cada vez una mejor prestación del servicio.

Optimizar la utilización de los recursos tecnológicos institucionales, como un mecanismo de racionalización de trámites para ser registrados en el SUIT, en pro del mejoramiento del servicio a los ciudadanos.

\*Ver documento Estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana 2024

### 3.5 QUINTO COMPONENTE:

#### Transparencia y acceso a la información

**Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.**

### 3.5.1 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.

Publicar la contratación que realice la institución, según lo dispuesto por la normatividad.

### 3.5.2 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, WhatsApp, 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.
- Desarrollar estrategia de seguimiento y evaluación para medir 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).

### 3.5.3 Gestión de la información:

Validación de procedimientos de gestión documental actualizados

### 3.5.4 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.

### 3.6 SEXTO COMPONENTE:

#### Iniciativas Adicionales

- 3.6.1 Gestionar y administrar contenidos y atención de usuarios, a través de las redes sociales Facebook, Instagram, Twitter y la plataforma de videos de YouTube.
- 3.6.2 Administrar y mantener actualizada la información en canales institucionales de comunicación (Portal institucional, pantallas publicitarias internas, carteleras, correos electrónicos institucionales).
- 3.6.3 Cumplir y/o avanzar con los requerimientos de gobierno digital solicitados por FURAG.
- 3.6.4 Fortalecer la página web Institucional para el cumplimiento del nivel A según la NTC 5854.

### 3.7 SÉPTIMO COMPONENTE:

#### Seguimiento al PAAC

Desde el <https://campus2.unimayor.edu.co/CampusPlaneacion/>, se realiza el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC establecido en la planeación institucional, de acuerdo a los responsables de la ejecución y en cumplimiento de cada una de las actividades aprobadas.

Elaboró:

Aprobó:

**GLORIA XIMENA HURTADO PAREDES**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**HÉCTOR SÁNCHEZ COLLAZOS**  
Rector

(Original firmado)

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS				
ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
Actualizar mapa de riesgos vigencia 2024	>= 70% de los mapa de riesgos actualizados	No. de procesos que actualizan sus mapas de riesgos/Total de procesos de la institución	Líderes de Proceso	Permanente durante la vigencia a solicitud de los líderes de proceso o recomendaciones del jefe la Oficina Asesora de Control Interno.
Publicación Mapa de riesgos de corrupción	>=1 mapa de riesgos actualizado	No. de mapas de riesgos publicados durante la vigencia	Jefe Oficina Asesora Control Interno	15 días una vez aprobadas por el Comité las solicitudes de actualización
Seguimiento al mapa de riesgos	>=2 seguimientos realizados	No. de seguimientos realizados	Jefe Oficina Asesora Control Interno	30//06/2024
				4
2DO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
Actualización de trámites en Plataforma SUIT	>=100% de trámites disponibles según inventario para universidades	No. de trámites publicados /Total de trámites requeridos	Jefe Oficina Asesora Planeación	Cada vez que se requiera la actualización
Formular y publicar estrategia de racionalización de trámites	>=1 estrategia formulada y publicada	No. de estrategias formuladas y publicadas	Jefe Oficina Asesora Planeación	31/01/2024

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.

Cargar información relacionada con los datos de operación de los trámites en SUIIT	>= 100% de cargue de datos de operación en plataforma SUIIT	No. de datos de operación reportados/Tot al de datos de operación a reportar	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/03/2024	
				30/06/2024	
				30/10/2024	
				30/12/2024	
Realizar monitoreo a la estrategia de racionalización en SUIIT	>=1 informe de cumplimiento de la estrategia	No. de informes	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/03/2024 30/06/2024 30/10/2024 30/12/2024	
Seguimiento a la estrategia de racionalización de tramites en SUIIT	>=4 informes de seguimiento de la estrategia	No. de informes	Control Interno	30/03/2024 30/06/2024 30/10/2024 30/12/2024	
Cuantificar y difundir el beneficio de acciones de racionalización	>=1 Informe beneficios de acciones de racionalización	No. de Informes beneficios de acciones de racionalización	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/12/2024	
<b>3ER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	Publicar informes de rendición de cuentas en la sección de Transparencia y menú de Participación	>=100% de informes de rendición publicados	No. de informes publicados/Tot al de informes a publicar	PU Comunicaciones	
					30/06/2024
				Jefe Oficina Asesora Planeación	
					30/12/2024

	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales de comunicación pildoras informativas del informe de rendición de cuentas	$\geq 100\%$ de cumplimiento a la estrategia comunicacional de rendición de cuentas	No. de actividades ejecutadas comunicacionales de rendición de cuentas/Total de actividades planificadas comunicacionales de rendición de cuentas	PU Comunicaciones	30/03/2024 30/06/2024 30/10/2024 30/12/2024
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar estrategia de participación ciudadana para la rendición de cuentas mediante consulta a grupos de valor	$\geq 1$ documento de estrategia diseñada	No. de documentos aprobados	PU Comunicaciones Jefe Oficina Asesora Planeación	30/03/2024
	Implementar espacios de dialogo con grupos de valor en el marco de rendición de cuentas	$\geq 1$ espacios de dialogo realizados	No. De espacios de dialogo realizados	Rector PU Comunicaciones Jefe Oficina Asesora Planeación	30/06/2024 30/10/2024
Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en ejercicios de rendición de cuentas con acciones	Aplicar encuesta evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas	$\geq 1$ encuestas	No. de encuestas realizadas	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/06/2024

correctivas para mejora	Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de las rendiciones de cuentas realizadas	>=2 acciones	No. de acciones de mejora propuestas	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/06/2024 30/10/2024
<b>4TO COMPONENTE: MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO</b>					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
Planeación estratégica de servicio al ciudadano	Actualización caracterización de grupos de valor	Informe de caracterización	No. de informes de caracterización	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/06/2024
Fortalecimiento del talento humano del servicio al ciudadano	Capacitación en servicio al ciudadano	Talento humano capacitado	No. de servidores capacitados	PU Talento Humano	30/09/2024
Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Actualizar manuales, procesos y procedimientos relacionados con el servicio al ciudadano	>=100% de documentos actualizados según los requerimientos	No. de procedimientos actualizados/Total de documentos actualizar	Líderes de proceso  PU Planeación	30/12/2024
	Implementar o mejorar aplicativos web que permitan garantizar accesibilidad de canales de atención	>=100% de mejoras en aplicativos web realizados	No. de aplicativos o mejoras implementadas	PU Sistemas de Información	30/12/2024
	Actualizar continuamente la información publicada en los canales de atención	>=100% de información actualizada en canales de atención	Información actualizada/Total de información a actualizar	PU Comunicaciones	30/12/2024

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.

	Establecer procesos relacionados con interpretación y traducción en lenguaje de señas en video institucional, himno, comercial general oferta académica, menú principal de página web y videos orientadores en auditorios.	1 video institucional, 1 himno, 1 comercial general de oferta académica, 1 menú principal de página web y 1 video orientador en auditorios.	No. de procesos implementados con interpretación y lenguaje de señas	PU Comunicaciones	30/12/2024
Conocimiento al servicio al ciudadano	Desarrollo del programa Gestión alianzas estratégicas	>=2 alianzas estratégicas	No. de alianzas realizadas	PU Relacionamiento con el entorno	30/12/2024
Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar encuesta de satisfacción al usuario – Canales de Atención	>=1 encuesta realizada	No. de encuestas realizadas	PU Planeación	30/11/2024
	Generar informe de atención al ciudadano	>= 4 informes	No. de informes realizados y publicados	PU Planeación	30/03/2024 30/06/2024 30/10/2024 30/12/2024
<b>5TO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN</b>	
Revisión actualización link de Transparencia institucional según ley 1752 de 2017	>=90% de calificación ITA	Ítems cumplidos /Total de ítems a cumplir *100	Director TIC PU Comunicaciones	2do. semestre	

Versión presentada y aprobada en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 24 de enero de 2024.

			Jefe Oficina Asesora Planeación	
Cargar información en aplicativo ITA (auditoria Procuraduría)	>=1 información reportada	Certificado reporte de información	Jefe Oficina Asesora Planeación	2do. semestre
Coordinar acciones relacionados con hallazgos auditoria ITA con líderes de proceso responsable de la información	100% hallazgos auditoria ITA cerrados	No. de hallazgos auditoria ITA cerrados	Líderes responsables de los hallazgos	2do. semestre
<b>6TO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES</b>				
ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
Gestionar y administrar los contenidos y atender usuarios a través de las redes sociales Facebook, Instagram, Twitter y la plataforma de videos de YouTube.	Redes sociales actualizadas.	Redes sociales actualizadas.	PU Comunicaciones	30//06/2024
	Métricas trimestrales de las plataformas.	Métricas trimestrales de las plataformas.		30/12/2024
	Informe trimestral de atención de usuarios.	Informe trimestral de atención de usuarios		30/03/2024 30/06/2024 30/10/2024 30/12/2024
Administrar y mantener actualizada la información en canales institucionales de comunicación (Portal institucional, pantallas publicitarias internas, carteleras, correos electrónicos institucionales)	Métricas de portal institucional.	Métricas de portal institucional.	PU Comunicaciones	30//06/2024
	Canales institucionales actualizados.	Canales institucionales actualizados.		30/12/2024
	Grupos de correos institucionales actualizados.	Grupos de correos institucionales actualizados.		30/12/2024

Cumplir y/o avanzar con los requerimientos de gobierno digital solicitados por FURAG.	>= 88% de avance implementación política de Gobierno Digital	No. de requerimientos solicitados/ Total de requerimientos cumplidos FURAG	Jefe Oficina Asesora Planeación	30/12/2024
Fortalecer la página web Institucional para el cumplimiento de nivel AA		No. De estándares cumplidos		

Nota: Se anexa matriz Estrategia de racionalización 2024, publicada en el SUIT.

COPIA CONTROLADA