



**PLAN ANTICORRUCCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO
AÑO 2017**

Antecedentes Normativos:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 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—.
	Decreto 4637 de 2011 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. 2º	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		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.
Decreto 1081 de 2015 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	Decreto 1081 de 2015	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.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano [MECI].
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 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. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de Información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	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 DAPRE	Art. 15	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 Derecho fundamental 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 ha venido 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 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 visibilización 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), han permitido generar controles eficaces en cada uno de los procesos, disminuyendo el riesgo de corrupción. El presente plan consolida cada una de las actividades descritas en los planes operativos anuales 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 2016, partiendo de lo anterior la IUCMC para la vigencia 2017 trabajara en las siguientes componentes:

Primer componente:

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

Para la vigencia 2017 se continuará con el fortalecimiento en la metodología para la Identificación de riesgos de corrupción, Valoración del riesgo de corrupción, Matriz de Riesgos de Corrupción, Consulta y Divulgación, Monitoreo y Revisión y Seguimiento, herramienta integrada a la planeación institucional y con ello al sistema de gestión integrado con el fin de evaluar, actualizar e identificar durante la vigencia riesgos de corrupción que puedan impactar negativamente la prestación del servicio educativo.

Es importante tener en cuenta que para desarrollar este componente cada colaborador debe conocer lo establecido en el procedimiento determinado 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.

Es importante tener en cuenta que 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 tramites la IUCMC dando cumplimiento al objetivo estratégico "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 Software 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 2017 la IUCMC 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 **dos** rendiciones semestrales 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://unimayor.edu.co/web/es/rendicion-de-cuentas/110-audiencia-publica-vigencia-2016/2004-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2016>.

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: fortalecimiento de la Unidad de Correspondencia mediante la implementación de herramientas tecnológicas 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 para el 2017 se continuara 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 información requerida para realizar el procedimiento de inscripción al programa que ellos escojan, una de las ventajas es que la información estará disponible a cualquier hora para realizar el proceso de inscripción desde cualquier lugar en el momento en que el usuario lo decida.

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.
- Rotación de personal de nivel asistencial como estrategia de conocimiento y apropiación de las diferentes áreas de la institución que fortalezcan y mejoren la prestación del servicio.

- Revisar y proponer alternativas para inclusión de incentivos monetarios y no monetarios en el plan de Bienestar Social e Incentivos relacionados con la atención al ciudadano.

d) Normativo y procedimental:

- Actualizar la documentación del Sistema de Gestión Integrado (MECI-CALIDAD), 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:

- Caracterizar los grupos de interés y revisar la matriz de partes interesadas para su actualización.

Quinto componente:

Transparencia y acceso a la información

a) Lineamientos de transparencia activa:

- Realizar evaluación del avance en la implementación y publicación de la información mínima obligatoria establecida en la ley 1712 de 2014.
- Establecer 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 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: chat en línea, Unidad de Correspondencia, PQRS, atención en procesos que mantengan contacto con las diferentes partes interesadas en los servicios institucionales, en los términos establecidos por la ley.

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

- Proponer el formato de registro de inventarios de activos de información.
- Diseñar y proponer el esquema de la publicación de la información.
- Presentar propuesta para la realización del índice de información clasificada y reservada.

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) Presentar propuesta de actualización del Código del Buen Gobierno en donde se incluyan lineamientos relacionados con temas de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción.

Elaboró:

GLORIA XIMENA HURTADO PAREDES

Asesora de Planeación

(Original firmado)

Aprobó:

HÉCTOR SÁNCHEZ COLLAZOS

Rector

(Original firmado)

ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCIÓN
1er componente:				
Capacitación al personal relacionada con la metodología de riesgos	>=60% del personal participa en la capacitación para la implementación de la metodología de riesgos	No de personal capacitado/total de personal convocado	P.U Talento Humano	1er semestre de 2017
Revisar el procedimiento establecido para la identificación de los riesgos como resultado de la capacitación recibida	>=1 procedimiento actualizado	No de procedimientos actualizados	Asesor de Control Interno P.U calidad	2do semestre 2017
Actualizar mapa de riesgos por procesos incluyendo los riesgos de corrupción	>= 70% de los mapa de riesgos actualizados	No. de procesos que actualizan sus mapas de 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 Asesor de Control Interno.
Publicación Mapa de riesgos	>=1 mapa de riesgos actualizado	No. de mapas de riesgos publicados durante la vigencia	Asesor de 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	Asesor Control Interno	Junio de 2017 – Diciembre de 2017
2do componente:				

Publicación y actualización de tramites en plataforma SUIT	>=80% de tramites disponibles según inventario para universidades	No de tramites publicados /total de trámites requeridos	Equipo anti trámites.	Cada vez que se requiera la actualización
Evaluación de trámites institucionales	>=1 Evaluación	No. de evaluaciones realizadas	Planeación y Mejora- Gestión Documental-	Diciembre 2017
Desarrollo de soluciones tecnológicas que permitan la racionalización de tramites	>=2 soluciones tecnológicas	No de soluciones desarrolladas	Equipo Gestión de recursos __Tecnológicos	Diciembre 2017
3er componente:				
Planificación 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	31 de marzo de 2017 22 de septiembre 2017
Publicación de reglamento e informe de rendición de cuentas	>= 1 publicación	No. de publicaciones realizadas	Asesor TIC Coordinador de Comunicaciones	24 de febrero de 2017 1 de Septiembre 2017
Realización de audiencia pública	>=1 audiencia realizada	No. De audiencias realizadas	Rector /Equipo de trabajo	24 de marzo de 2017 29 de Septiembre 2017
Evaluación de la audiencia pública y publicación de su evaluación	>= 1 evaluación de audiencia	No. de evaluaciones realizadas	Asesor Control Interno /Representante de las organizaciones sociales	11 de abril de 2017 6 de octubre 2017

4to componente:					
Desarrollo del sistema para la unidad de correspondencia de la institución. Desarrollo de un sistema que ayude en el proceso de la unidad de correspondencia donde permita subir documentos de comunicaciones recibidas y despachadas.	>=1 sistema desarrollados	No. desarrollados	Sistemas	Equipo Gestión de recursos Tecnológicos	Diciembre 2017
Desarrollo del módulo de integración del formulario web de PQRS con la aplicación del sistema de Acciones, mejora institucional que permitirá agilizar la radicación de PQRS.	>=1 módulo de integración	No. De integrados	módulos	Equipo Gestión de recursos Tecnológicos	Diciembre 2017
Creación y actualización de la presentación de la oferta académica institucional a través de medios tecnológicos	>=1 sistema desarrollados	No. desarrollados	Sistemas	Equipo Gestión de recursos Tecnológicos	Diciembre 2017
Integración del sistema de multas de biblioteca	>=1 Sistema desarrollado	No. desarrollados	Sistemas	Equipo Gestión de recursos Tecnológicos	Diciembre 2017

con el Sistema de Información Académico y de Gestión SIAG, que permitirá tener información de usuarios morosos de la biblioteca el cual se verá reflejado en el sistema académico, Generando una sola información.				
Realizar encuesta de percepción de estudiantes	>=1 encuesta a percepción de estudiantes	No. De encuestas realizadas	Planeación y Mejora-Lideres de Proceso responsables	Noviembre 2017
Actualizar el plan de capacitación y formación para su aprobación	>=1 Plan de capacitación actualizado	No. de planes actualizado	P.U Talento Humano	Abril de 2017
Rotación del personal de nivel asistencial como estrategia de conocimiento y apropiación de las diferentes áreas de la institución que fortalezcan y mejoren la prestación del servicio	>1 estrategia de rotación realizada	No de estrategias de rotación realizadas	Rector	Enero 2017

Revisar y proponer alternativas para inclusión de incentivos monetarios y no monetarios en el plan de Bienestar Social e Incentivos relacionados con la atención al ciudadano	>=1 documento actualizado	No. de documentos actualizados	P.U Talento Humano	Diciembre 2017
Actualizar la documentación del SGI, incluyendo la normatividad para el mejoramiento a la atención al ciudadano	>=100% de plan de trabajo realizado	No. de actividades de actualización realizadas/ Total de actividades actualización planificadas	P.U Calidad	Diciembre de 2017
Caracterizar los grupos de interés y revisar la matriz partes interesadas	>=1 actualización a la matriz partes interesadas	No. Matrices actualizadas	Equipo anti tramites P.U calidad	Diciembre de 2017
5to componente:				
Realizar evaluación del avance en la implementación y publicación de la información mínima obligatoria	>=1 Evaluación realizada	No. de evaluaciones realizadas	Equipo anti tramites	Abril de 2017

establecida en la ley 1712 de 2014				
Establecer plan de trabajo que garantice el avance en la implementación y publicación de la información mínima obligatoria establecida en la ley 1712 de 2014	≥ 1 Plan de trabajo establecido	No. de planes de trabajo	Equipo anti trámites	Diciembre 2017
Diagnosticar, establecer y clasificar los tipos de datos abiertos que la institución debe divulgar	≥ 1 diagnóstico realizado	No. de diagnósticos realizados	Secretario General Equipo Gestión de Recursos Tecnológicos Responsable de la Gestión Documental institucional	Diciembre 2017
Publicar la contratación que realice la institución, según lo dispuesto por la normatividad	$\geq 100\%$ de la contratación publicada	No. de contratos publicados/Total de contratos	Secretario General	Diciembre 2017
Fortalecer los canales de atención al ciudadana	$\geq 70\%$ de los canales de atención en funcionamiento	No. de canales de atención implementados/Total de canales de atención identificados en la institución	Comunicaciones	Diciembre 2017

Realizar y presentar para aprobación el formato de registro de inventarios de activos de información	>=1 formato presentado	No. de formatos presentados	Equipo Gestión de Recursos Tecnológicos Gestión Documental	Diciembre 2017
Diseñar y proponer el esquema de publicación de la información	>=1 esquema de publicación propuesto	No. de esquemas de publicación propuestas	Gestión Documental	Diciembre 2017
Presentar propuesta para la realización del índice de información clasificada y reservada	>=1 una propuesta para la realización del índice de información clasificada	No. de propuestas presentadas	Gestión Documental	Diciembre 2017
óto componente:				
Presentar propuesta de actualización del Código de Buen Gobierno con los lineamientos para el mejoramiento de la atención al ciudadano	>=1 Propuesta presentada	No. de propuestas presentadas	Comité de ética	Diciembre 2017