

---

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA - 2017**

---

Este documento señala las iniciativas que la Institución está desarrollando en su estrategia de lucha contra la corrupción, atención al ciudadano y acceso a la información pública.

---

**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

---



## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	3
MARCO NORMATIVO.....	5
PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	8
IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN .....	8
MISIÓN.....	8
VISIÓN .....	8
PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS.....	8
Autonomía. ....	8
Integralidad.....	9
Responsabilidad. ....	9
VALORES INSTITUCIONALES .....	9
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	11
ALCANCE .....	11
OBJETIVOS .....	11
FINANCIACIÓN .....	11
DIAGNÓSTICO INICIAL.....	12
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	12
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	14
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15
TEMA: NIVEL DE IMPORTANCIA E INSTITUCIONALIDAD DEL TEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	15
TEMA: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.....	16
TEMA: MEDIOS, ESPACIOS O ESCENARIOS QUE UTILIZA PARA INTERACTUAR CON LOS CIUDADANOS CON EL FIN DE ATENDER SUS SOLICITUDES DE TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS .....	16
TEMA: GESTIÓN DE LA ENTIDAD PARA CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE SU POBLACIÓN OBJETIVO, ASÍ COMO SUS EXPECTATIVAS, INTERESES Y PERCEPCIÓN RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO .....	17

COMPONENTES DEL PLAN: ESTRATEGIA Y TÁCTICA DEL PLAN .....	19
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	19
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	21
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	22
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	24
QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN.....	27

## PRESENTACIÓN

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP), consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Finalmente, se sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se recomienda incluir Códigos de Ética.

## MARCO NORMATIVO

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
<b>1. METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	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. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
		Art. 2°	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.

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
	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”.
<b>2. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	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.
<b>3. TRÁMITES</b>	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 Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	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.
<b>4. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO (MECI)</b>	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.
<b>5. RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
	ciudadana		
<b>6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	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.
<b>7. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	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 Secretaria 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. 1°	Regulación del derecho de petición.



# PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

## IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad de Córdoba, creada mediante la Ley 37 de 1966, es un ente estatal universitario del orden nacional, con régimen especial, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo referente a las políticas y la planeación del sector educativo. Su domicilio es la ciudad de Montería y podrá establecer seccionales en cualquier municipio del país. Posee autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente, facultad para darse y modificar sus estatutos y ejecutar su propio presupuesto, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 30 de 1992.

## MISIÓN

La Universidad de Córdoba es una institución pública de educación superior que forma integralmente personas capaces de interactuar en un mundo globalizado, desde el campo de las ciencias básicas, asociadas a la producción agroindustrial, las ingenierías, las ciencias sociales, humanas, la educación y la salud; genera conocimiento en ciencia, tecnología, arte y cultura y contribuye al desarrollo humano y a la sostenibilidad ambiental de la región y del país.

## VISIÓN

Ser reconocida como una de las mejores instituciones públicas de educación superior del país por la calidad de sus procesos académicos y de gestión institucional, orientada al mejoramiento de la calidad de vida de la región, mediante la ejecución y aplicación de proyectos de investigación y extensión en cooperación con el sector productivo.

## PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS

Los principios que rigen la Universidad de Córdoba están plasmados en el Proyecto Educativo Institucional, siendo los siguientes:

**Autonomía.** La Universidad de Córdoba orienta su accionar académico administrativo e ideológico en el marco de la Constitución Política de Colombia, lo cual implica el respeto por el pluralismo ideológico, la libertad de cátedra, de pensamiento, la tolerancia, la libertad de expresión, sin interferencia del poder público en estos asuntos ni en el manejo administrativo o financiero de la

institución, primando siempre el interés general, el bien común y el orden público, bajo la inspección y vigilancia del Estado.

**Integralidad.** La Universidad de Córdoba garantiza la formación integral del estudiante en lo científico, tecnológico, artístico y humanístico.

**Responsabilidad.** La Universidad de Córdoba reconoce y afronta las consecuencias de sus acciones. En cumplimiento de ello da cuenta a la sociedad sobre el carácter de su Misión; vela por su cumplimiento y responde ante ella y el Estado por la calidad y la excelencia académica.

**Tolerancia.** La Universidad de Córdoba en sus planes de educación y en sus programas formativos, promueve el conocimiento y los valores de la persona humana, como el respeto por las ideas ajenas y el reconocimiento y aceptación del otro en sus diferencias.

**Transparencia.** La Universidad de Córdoba muestra sus acciones internas de operación y los resultados de las mismas.

**Idoneidad.** La Universidad de Córdoba da respuesta oportuna y pertinente a las tareas específicas que se desprenden de su misión, de sus propósitos y de su naturaleza.

## **VALORES INSTITUCIONALES**

Para que una persona se considere servidor de la Universidad de Córdoba, además de los valores exigidos por la ley, lo deben caracterizar los siguientes valores:

**Respeto.** Valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos y el respeto por las normas existentes.

**Solidaridad.** Se refiere al sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes que propugnen fortalecimiento de los lazos sociales que unen a la comunidad universitaria.

**Confianza.** Entendida como la seguridad que se tiene a los servidores en el cumplimiento de sus funciones y tareas, esta seguridad debe estar precedida por un actuar ético y moral de los individuos.

**Equidad.** Ser equitativos en la Universidad, es dirigir los incentivos y reconocimientos a quienes por sus méritos o condiciones lo merecen.

**Compromiso.** Entendido como la disposición que tienen los integrantes de la Universidad para asumir como propios los objetivos y metas estratégicos de la Universidad.

**Honestidad.** Asumida como el comportamiento transparente en relación a los semejantes, a todas las actuaciones y a la organización.

**Cumplimiento.** Entendido en el quehacer de los servidores en cuanto a sus obligaciones y deberes en los términos previstos por la organización.

**Servicio.** En la Universidad los servidores en cumplimiento de sus funciones satisfacen con calidad y efectividad los distintos requerimientos de sus distintos grupos de interés.

**Libertad.** Entendida como la facultad natural que tiene el ser humano para actuar, de manera tal que sus actos no lesionen a otros ni vulneren las normas.

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

## **ALCANCE**

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Universidad de Córdoba y harán parte integral del Plan Operativo Anual de la Institución y de las diferentes dependencias y/o procesos.

## **OBJETIVOS**

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en la Universidad de Córdoba, tanto internos como externos.
- Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad de Córdoba.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta la Universidad de Córdoba, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- Elaborar una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

## **FINANCIACIÓN**

La Rectoría de la Universidad de Córdoba deberá apropiarse los recursos humanos y financieros que sean requeridos para implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad de Córdoba.

## DIAGNÓSTICO INICIAL

Antes de plantear las estrategias y acciones que se llevaran a cabo en cada uno de los componentes que integran Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2017, es importante revisar el estado de algunos tópicos fundamentales del mismo a manera de diagnostico inicial. Lo anterior con el fin de conocer los puntos débiles y las fortalezas, así mismo, para identificar posibles amenazas y oportunidades que la Institución enfrente en el 2017 en lo relacionado con la estrategia anticorrupción y la política de atención al ciudadano.

A continuación, se presentan matrices que dan cuenta del estado de cada uno de los componentes del Plan.

### PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

TEMA	OBSERVACIONES
Política de Administración de Riesgo, su comunicación y divulgación	La Universidad de Córdoba cuenta con la política de administración de riesgo integrada a la política de calidad de la Institución, pero no cumple con todos los requerimientos emitidos por el DAFP. Se debe construir una nueva política de administración de riesgo de acuerdo a los nuevos lineamientos del DAFP.
Riesgos de Corrupción, su comunicación, divulgación, monitoreo y revisión	Actualmente los riesgos de corrupción están integrados con los Mapas de Riesgos de los procesos y se sigue la metodología de DAFP. Se debe mejorar la revisión y si es necesario la actualización de los Mapas de Riesgos por parte de los procesos.

### SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Universidad de Córdoba se encuentra desarrollando actividades para ingresar los tramites dentro de la plataforma SUIT, en la cual podemos encontrar un inventario de trámites y cuatro tipos de estado de los tramites, estos estados son:

- **En Evaluación por la Institución:** En este estado el tramite propuesto dentro del inventario general de trámites para las instituciones de educación superior, no ha sido aceptado por la institución y no se ha iniciado la parametrización dentro de la plataforma SUIT.
- **En gestión por la Institución:** Son los trámites que la institución ya ha evaluado y que aprobó para incluirlo dentro de los trámites de la institución.

- **En revisión por el DAFP:** Son los tramites que se han parametrizado por la institución y que actualmente se encuentran en periodo de revisión por los asesores del DAFP quienes realizan observaciones para mejorar los contenidos de los tramites.
- **Publicado en el SUIIT:** Son todos los trámites que pasaron por las etapas anteriores y se encuentran publicados para ser consultados por los usuarios en general.

Según estos estados, actualmente la Universidad de Córdoba presenta la siguiente distribución de sus trámites.

TRAMITES INSTITUCIONALES	
TRAMITE	ESTADO
Aplazamiento de semestre	En gestión por la Institución
Carnetización	En gestión por la Institución
Grado de pregrado y posgrado	En gestión por la Institución
Inscripción a programas de posgrado	Publicado en el SUIIT
Inscripción a programas de pregrado	Publicado en el SUIIT
Matricula a curso de idiomas	Publicado en el SUIIT
Matricula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Publicado en el SUIIT
Transferencias de estudiantes de pregrado	Publicado en el SUIIT
Certificado de notas	Publicado en el SUIIT
Fraccionamiento de matricula	En gestión por la Institución
Movilidad académica	En evaluación por la Institución
Reingreso a un programa académico	En evaluación por la Institución
Devolución a compensación de pagos en exceso	En evaluación por la Institución
Contenido del programa académico	En evaluación por la Institución
Registro de asignaturas	En evaluación por la Institución
Cursos inter semestrales	En evaluación por la Institución
Cancelación de la matricula académica	En evaluación por la Institución
Matricula de aspirantes admitidos a programas de posgrado	En evaluación por la Institución
Renovación de matrículas a estudiantes	En evaluación por la Institución
Inscripción y matricula a programas de trabajo y desarrollo humano	En evaluación por la Institución

De la anterior tabla, podemos concluir el siguiente estado de los trámites institucionales.

ESTADO	% PARTICIPACIÓN
En Evaluación por la Institución	50%
En gestión por la Institución	20%
En revisión por la DAFP	0%
Publicado en el SUIT	30%

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

DEBILIDAD	FORTALEZA
La no integración de la ciudadanía para que elija los tópicos en los que quiere que la administración haga énfasis en su manera de rendir cuentas.	Imagen positiva de la Institución al divulgar sus acciones, obras y proyectos de acuerdo a su eje misional y propósito institucional.
	La participación de la comunidad Universitaria en la consecución de los objetivos institucionales.
	La cohesión de todos los procesos por alcanzar metas e indicadores que visibilicen la Institución.
	Confianza de la comunidad interna y externa por las acciones emprendidas desde la Universidad para el beneficio común.
OPORTUNIDAD	AMENAZA
Visibilidad de la gestión de la Universidad de Córdoba.	Falta de recursos económicos para llevar a cabo actividades enmarcadas dentro de la estrategia.
Ejercicio de participación y control social de frente a la transparencia y gobernabilidad.	Falta de recurso humano para el desarrollo de las actividades
Mostrar los avances que ha tenido en materia educativa, de investigación, extensión y de gestión administrativa.	

## **CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **TEMA: NIVEL DE IMPORTANCIA E INSTITUCIONALIDAD DEL TEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **DEBILIDADES:**

- No se tienen implementados los protocolos de servicio al ciudadano
- No existe un conmutador call center como canal de atención ciudadano
- Poco compromiso por los funcionarios de la entidad en apropiarse de los procedimientos internos
- Debilidades en presentación de la información en un lugar visible en cuanto a derechos de usuarios y medios para garantizarlos, descripción de los procedimientos y tramites y servicios de la entidad, tiempos de entrega de cada tramite y servicio, horarios y puntos de atención, dependencia, nombre, cargo, teléfono institucional, correo institucional del servidor público a quien debe dirigirse en caso de queja o reclamo.
- No se dispone de procedimientos, espacios físicos y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situaciones de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Debilidades en el desarrollo de competencias y habilidades para el servicio al ciudadano

#### **FORTALEZAS:**

- Se incluyó dentro del Plan de Gobierno 2015-2018 "Por una universidad con calidad, moderna e incluyente" una línea estratégica que apunta a la gestión del servicio al ciudadano.
- Existen canales de atención que permiten la atención al ciudadano como chat, página web.
- En el presupuesto 2017 se destinó recursos a financiar estrategias para la gestión del servicio al ciudadano, dentro del rubro de Calidad
- Se tiene documentado el modelo de autoevaluación institucional que permite medir el grado de satisfacción del ciudadano

#### **AMENAZAS:**

- Que no se utilicen los instrumentos de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



## **OPORTUNIDADES:**

- Existe Política Nacional de Servicio al Ciudadano, liderado por el programa Nacional de Servicio al ciudadano del DNP.

## **TEMA: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.**

Actualmente, la Universidad de Córdoba, cuenta con un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, maduro y robusto. Con una herramienta tecnológica fácil de usar y eficiente.

Los tiempos de respuesta de las dependencias involucradas se han aumentado, hasta el punto de acercarse a los tiempos límites de respuesta, los procesos deben de establecer controles a las solicitudes recibidas con el objetivo de responder en los términos y mejorar sus estadísticas.

El comportamiento en del SPQRSD es el Siguiete:

<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>
100%	97.90%	85.81%

La eficacia viene dada por la cantidad de solicitudes respondidas por fuera del tiempo límite de respuesta.

## **TEMA: MEDIOS, ESPACIOS O ESCENARIOS QUE UTILIZA PARA INTERACTUAR CON LOS CIUDADANOS CON EL FIN DE ATENDER SUS SOLICITUDES DE TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS**

## **DEBILIDADES:**

- No se hace retroalimentación con los procesos de acuerdo a las mejoras de ejecución de las capacitaciones realizadas al personal.
- Inadecuada estructura física para la atención de los usuarios presenciales.
- Faltan herramientas tecnológicas para prestación de servicios a los usuarios, por ejemplo aplicativo para descargar certificados en línea, línea telefónica 01 8000.

- Los procesos disciplinarios son lentos o no se aplican cuando hay fallas en la prestación de los servicios.

#### **FORTALEZAS:**

- Manejo y conocimiento de las plataformas académicas.
- Cumplimiento de los horarios de trabajo establecidos.
- Se dispone de procedimientos, instructivos y formatos para los tramites solicitados por los usuarios
- Existen diferentes canales de comunicación a través de las herramientas tecnológicas (chat interactivo, correos electrónicos, página web, entre otros) para la atención de los usuarios
- Se tiene en cuenta el procedimiento (PGDC-007 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) para el tratamiento oportuno y eficaz a este tipo de solicitud de los usuarios.

#### **AMENAZAS:**

- Dificultades para destinar los recursos que se requieren para las herramientas tecnológicas (software y hardware).
- Instalaciones físicas inadecuadas para la prestación de servicios a los usuarios.

#### **OPORTUNIDADES:**

- Existe personal con conocimiento amplio sobre la Institución
- Aprendizaje continuo a través de otras instituciones del sector.
- Liderazgo en los procesos de administración académica al interior de la Institución.

### **TEMA: GESTIÓN DE LA ENTIDAD PARA CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE SU POBLACIÓN OBJETIVO, ASÍ COMO SUS EXPECTATIVAS, INTERESES Y PERCEPCIÓN RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO**

#### **DEBILIDADES:**

- Falta de tecnologías disponibles y de punta para analizar las expectativas de la población objetivo.
- Ausencia de estudios históricos o análisis de las expectativas de la población objetivo.

- No se planeaba el estudio o análisis de las expectativas de la población objetiva del proceso.

#### **FORTALEZAS:**

- Calidad de los programas académicos ofrecidos por la Institución.
- Políticas institucionales y del proceso orientadas a la atención, necesidades y expectativas de los usuarios.

#### **AMENAZAS:**

- No se hacía medición de satisfacción de los usuarios.
- Ausencia de mejora continua en la investigación de la prestación del servicio.

#### **OPORTUNIDADES:**

- Posibilidad de identificar nuevas necesidades, expectativas y sugerencias de la población objetivo.
- Utilización de los medios o canales de comunicación tecnológicos para atender a los usuarios.
- Población objetivo en constante crecimiento.

## COMPONENTES DEL PLAN: ESTRATEGIA Y TÁCTICA DEL PLAN

### PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
<b>Política de Administración de Riesgos</b>	Construir y adoptar la Política Institucional de Administración de Riesgos	1 Política adoptada	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Febrero de 2017	Abril de 2017
	Comunicar y divulgar a la comunidad universitaria, la Política de Administración de Riesgos de la Universidad de Córdoba.	1 Política divulgada	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Mayo de 2017	Julio de 2017
<b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Ajustar y actualizar contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Córdoba bajo los criterios establecidos en la "GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN"	1 Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado	Líder Proceso de Seguimiento y Control Líder Proceso de Planeación Institucional	Febrero de 2017	Abril de 2017

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
<b>Consulta y divulgación</b>	Comunicar y divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Córdoba, con todas las partes interesadas	1 Mapa de Riesgos de Corrupción divulgado	Líder Proceso de Seguimiento y Control Líder Proceso de Planeación Institucional	Mayo de 2017	Julio de 2017
<b>Monitoreo y revisión</b>	Solicitar revisión periódica al Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Córdoba, y si es el caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios	Un acta de revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso realizadas	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Mayo de 2017	Diciembre de 2017
<b>Seguimiento</b>	Realizar el seguimiento a las acciones propuestas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Córdoba de acuerdo a la periodicidad establecida en la "GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN"	2 seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción realizado	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Mayo de 2017	Diciembre de 2017

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Teniendo en cuenta que la Universidad de Córdoba, se encuentra en proceso de publicación de sus trámites en el SUIIT, para el 2017 se ejecutará la siguiente estrategia, que busca inicialmente, aumentar el número de trámites publicados, para en posteriores vigencias proceder con el proceso de racionalización de los mismos. No obstante, se iniciarán actividades de estudios para verificar la posibilidad de racionalizar los trámites que ya se encuentran publicados en el SUIIT.

NOMBRE DEL TRÁMITE	ESTADO ACTUAL	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACION
Fraccionamiento de matricula	En gestión por la Institución	Finalizar la documentación del trámite y enviarlo al SUIIT para la revisión por parte de asesores del DAFP	1 Trámite publicado en el SUIIT	Líder del proceso de Gestión de la Calidad	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
Aplazamiento de semestre	En gestión por la Institución	Finalizar la documentación del trámite y enviarlo al SUIIT para la revisión por parte de asesores del DAFP	1 Trámite publicado en el SUIIT	Líder del proceso de Gestión de la Calidad	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
Carnetización	En gestión por la Institución	Finalizar la documentación del trámite y enviarlo al SUIIT para la revisión por parte de asesores del DAFP	1 Trámite publicado en el SUIIT	Líder del proceso de Gestión de la Calidad	Febrero de 2017	Diciembre de 2017
Grado de pregrado y posgrado	En gestión por la Institución	Finalizar la documentación del trámite y enviarlo al SUIIT para la revisión por parte de asesores del DAFP	1 Trámite publicado en el SUIIT	Líder del proceso de Gestión de la Calidad	Febrero de 2017	Diciembre de 2017

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
<b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	Ejecutar la estrategia "Unicordoba te cuenta", mediante la edición, publicación y divulgación de un piezas de comunicación.	Boletín virtual - Videos divulgados Publicaciones en medio internos y externos de comunicación	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Editar y publicar el periódico institucional El Faro	4 ediciones del Periódico publicadas y divulgadas	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Mantener informada a la comunidad en general, mediante la publicación en la página web institucional, correos institucionales y las redes sociales, de la información de gestión y gobernabilidad desarrollada que le apunte al cumplimiento del programa de gobierno y a las pautas establecidas por Transparencia	230 Publicaciones en la página web realizadas y envíos de correos masivos. 200 publicaciones en redes sociales realizadas	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2017	Diciembre de 2017
<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	Definir cronograma de trabajo y realizar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2017	1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Líder Proceso de Planeación Institucional Líder Proceso de Comunicación	Diciembre de 2017	Febrero de 2018

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Realizar Campaña de comunicación denominada Encuentros: reuniones programadas con los diferentes sectores que convergen no solo al interior de la Institución sino de aquellos a quienes tienen injerencia como el sector productivo, empresarial, de gobierno, comunidad.	6 Reuniones realizadas	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Realizar "Encuentros" Radiales, mediante el uso de espacios en el informativo Unicor para difundir información alusiva a la gestión de la administración con interlocución de la ciudadanía y la participación de los altos directivos.	10 Encuentros radiales realizados	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2017	Diciembre de 2017
<b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Realizar capacitaciones abiertas a la comunidad universitaria y en general sobre veedurías y control social, relacionado con la rendición de cuentas de la gestión administrativa institucional.	1 Capacitación realizada	Líder Proceso de Seguimiento y Control Líder Proceso de Gestión del Talento Humano	Enero de 2017	Diciembre de 2017
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	Elaborar y publicar Informe de Gestión Institucional 2017	1 informe publicado	Líder Proceso de Planeación Institucional	Diciembre de 2017	Enero de 2018
	Realizar la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y elaborar informe	1 Informe elaborado	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Febrero de 2018	Marzo de 2018



## CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Programar la ejecución de ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047, a través de la estructuración y ejecución de proyectos de inversión.	2 Ajustes realizados	Líder Proceso de Planeación Institucional Líder Proceso de Infraestructura	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Incluir en los proyectos de inversión, los lineamientos para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano de acuerdo con la NTC 6047.	100% de proyectos de inversión estructurados que incluyen lineamientos	Líder Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Socializar Protocolo de servicio al ciudadano ante las distintas dependencias y/o procesos para garantizar una mejor prestación de servicio	1 Protocolo de servicio socializado	Líder del Proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Diseñar indicador que permita medir el número de usuario atendidos y el tiempo de servicio brindado por la División de Admisiones, Registro y Control Académico, con el fin de tomar decisiones al respecto	1 Indicador diseñado e implementado	Líder del Proceso de Gestión de Admisiones y Registro	Enero de 2017	Diciembre de 2017

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
<b>Talento Humano</b>	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Plan Institucional de Capacitación ajustado	Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	1 Capacitación en atención al ciudadano realizadas	Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano	Enero de 2017	Diciembre de 2017
<b>Normativo y procedimental</b>	Elaborar y ejecutar un cronograma que contemple la socialización de la nueva resolución y el procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas	1 Cronograma de socialización ejecutado	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 Informes de PQR elaborados	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Establecer controles a las solicitudes de PQRS recibidas con el objetivo de responder en los términos establecidos y mejorar las estadísticas con respecto a los tiempos de respuesta	3 procesos que implementan controles	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Socializar la política de protección de datos personales.	1 Política de protección de datos socializada	Líder del Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2017	Abril del 2017

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Actualizar el portafolio de servicios de la Universidad en la página web institucional, así como la oferta académica y demás servicios que presta la Institución	1 página web actualizada	Líder del Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	1 Mediciones de la satisfacción realizadas	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2017	Diciembre de 2017

## QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Publicar la información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 DE 2014 y por la Estrategia de Gobierno en Línea	100% Información mínima publicada en la página web	Líder del Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2017	Diciembre de 2017
	Actualizar en la página web el enlace sobre "Transparencia y acceso a la información pública" de acuerdo con los requisitos establecidos en el Decreto 103 del 20 de enero de 2015	Enlace en la página web actualizado	Líder del Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2017	Diciembre de 2017
<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley y garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	100% de Respuestas efectivas a solicitudes	Todos los procesos	Enero de 2017	Diciembre de 2017
<b>Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información</b>	Elaborar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Esquema de publicación de información, y</li> <li>• El Índice de Información Clasificada y Reservada.</li> </ul>	2 Instrumentos de Gestión de la Información elaborados	Líder Proceso de Gestión Documental	Enero de 2017	Diciembre de 2017

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	Socializar el diagnóstico institucional para implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad	Lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y electrónicos para población en situación de discapacidad implementados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder Proceso de Planeación Institucional</li> <li>• Líder Proceso de Infraestructura</li> <li>• Líder Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico</li> </ul>	Enero de 2016	Diciembre de 2016
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Generar el informe de solicitudes de acceso a información	Informe elaborado	Líder del Proceso de Gestión Documental	Enero de 2017	Diciembre de 2017