
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA - 2016

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	2
MARCO NORMATIVO.....	4
PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	7
IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN	7
MISIÓN.....	7
VISIÓN	7
PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS.....	7
Autonomía.	7
Integralidad.....	8
Responsabilidad.	8
VALORES INSTITUCIONALES	8
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	10
ALCANCE	10
OBJETIVOS	10
FINANCIACIÓN	10
COMPONENTES DEL PLAN	11
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	11
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	14
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN.....	19

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
1. 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. 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”.
2. 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.
3. 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 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.
4. 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.
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	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		
6. 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.
7. 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.

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.

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

COMPONENTES 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 FINALIZACION
Política de Administración de Riesgos	Adoptar la Política de Calidad Institucional	Política adoptada	Líder Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2016	Marzo de 2016
	Comunicar y divulgar a la comunidad universitaria, la Política de Administración de Riesgos de la Universidad de Córdoba, la cual se encuentra inmersa en la Política de Calidad Institucional	Política divulgada	Líder Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2016	Marzo de 2016
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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"	Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Proceso de Planeación Institucional • Líderes de todos los procesos 	Enero de 2016	Marzo de 2016

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Consulta y divulgación	Comunicar y divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Córdoba, con todas las partes interesadas	Mapa de Riesgos de Corrupción divulgado	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Proceso de Planeación Institucional • Líderes de todos los procesos 	Enero de 2016	Marzo de 2016
Monitoreo y revisión	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Córdoba, y si es el caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios	Revisiones al Mapa de Riesgos de Corrupción realizadas	Líderes de todos los procesos	Abril de 2016	Diciembre de 2016
Seguimiento	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"	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción realizado	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Abril de 2016	Diciembre de 2016

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Planeación de la Estrategia de Racionalización									
N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
1	Inscripción a programas de posgrado	Normativa	Eliminar un documento a entregar	La libreta militar no tiene un uso definido dentro del trámite	Prescindir de la entrega de la libreta militar	Reducción de documentos a entregar, por ende, reducción de tiempo	División de Admisiones, Registro y Control Académico	Marzo de 2016	Diciembre de 2016
2	Matrícula a programas de pregrado	Normativa	Eliminar un documento a entregar	El Registro Civil no tiene un uso definido dentro del trámite	Prescindir de la entrega del registro civil de nacimiento	Reducción de documentos a entregar, por ende, reducción de tiempo	División de Admisiones, Registro y Control Académico	Marzo de 2016	Diciembre de 2016
2	Matrícula a programas de pregrado	Normativa	Eliminar un documento a entregar	El Recibo de servicios públicos no tiene un uso definido dentro del trámite	Prescindir de la entrega del Recibo de servicios públicos	Reducción de documentos a entregar, por ende, reducción de tiempo	División de Admisiones, Registro y Control Académico	Marzo de 2016	Diciembre de 2016

Nota: Para el año 2016, la fase que ayudará a construir la Estrategia de Racionalización de Trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que está en construcción y de la cual oportunamente se avisará para su implementación. Por lo tanto, la anterior estrategia está sujeta a dicha disposición.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Implementar la estrategia "Unicordoba te cuenta", mediante la edición, publicación y divulgación de un boletín informativo, micro videos, video de Informe de Gestión, publi reportajes.	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín virtual - impreso • Videos divulgados • Prensa – publicación en medio de alta circulación 	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Editar y publicar el periódico institucional El Faro	Periódico publicado y divulgado	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Mantener informada a la comunidad en general, mediante la publicación en la página web institucional 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	Publicaciones en la página web y redes sociales realizadas	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir cronograma de trabajo para la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas, acorde al procedimiento Rendición de Cuentas PCOM-006	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Proceso de Planeación Institucional • Líder Proceso de Comunicación 	Enero de 2016	Diciembre de 2016

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.	Reuniones trimestrales	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	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.	Encuentros radiales realizados	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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.	Capacitaciones realizadas	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar seguimiento al cumplimiento de las estrategias de Rendición de Cuentas incluidas en el Plan Estratégico de Comunicaciones	Seguimiento a Plan Estratégico de Comunicaciones realizado	Líder Proceso de Comunicación	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Realizar la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y elaborar informe	Informe elaborado	Líder Proceso de Seguimiento y Control	Enero de 2016	Diciembre de 2016

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Disponer recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Recursos invertidos en atención al servicio	Líder Proceso de gestión Financiera	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar un diagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos de acuerdo con la NTC 6047.	Diagnóstico realizado	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Proceso de Planeación Institucional • Líder Proceso de Infraestructura 	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Programar la ejecución de los ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Ajustes realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Proceso de Planeación Institucional • Líder Proceso de Infraestructura 	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	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.	Proyectos de inversión que incluyen lineamientos	<ul style="list-style-type: none"> • Líder Proceso de Planeación Institucional • Líder Proceso de Infraestructura 	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web institucional (Plan de Implementación de la NTC 5854).	Porcentaje de ejecución del Plan	Líder Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico	Enero de 2016	Diciembre de 2016

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Indicadores de atención al cliente establecidos	Todos los procesos	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Elaborar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano	Protocolos de servicio elaborados e implementados	Vicerrectoría Administrativa	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Capacitaciones en atención al ciudadano realizadas	Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	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.	Capacitaciones en atención al ciudadano realizadas	Líder del Proceso de Gestión del Talento Humano	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Normativo y procedimental	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, y trámites.	Proceso de PQR internos implementado y documentado	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento de PQR establecido	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2016	Diciembre de 2016

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Elaborar periódicamente informes de PQR para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes de PQR elaborados	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Política de protección de datos implementada	Líder del Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar el portafolio de servicios de la Universidad en la página web institucional	Portafolio de servicios actualizado	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Líder Proceso de Comunicación
	Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el componente de atención al ciudadano.	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción	Enero de 2015	Diciembre de 2015	Líder Proceso de Seguimiento y Control
	Realizar periódicamente 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	Mediciones de la satisfacción periódicas realizadas	Líder del Proceso de Gestión de la Calidad	Enero de 2016	Diciembre de 2016

QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Lineamientos de Transparencia Activa	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	Información mínima publicada en la página web	Líder del Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2016	Diciembre de 2016
	Establecer 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 activo	Líder del Proceso de Planeación Institucional	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Lineamientos de Transparencia Pasiva	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	Respuestas efectivas a solicitudes	Todos los procesos	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	<p style="text-align: center;">Elaborar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información, y • El Índice de Información Clasificada y Reservada. 	Instrumentos de Gestión de la Información elaborados	Líder Proceso de Gestión Documental	Enero de 2016	Diciembre de 2016

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Realizar un 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"> • Líder Proceso de Planeación Institucional • Líder Proceso de Infraestructura • Líder Proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico 	Enero de 2016	Diciembre de 2016
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe de solicitudes de acceso a información	Informe elaborado	Líder del Proceso de Gestión Documental	Enero de 2016	Diciembre de 2016