
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA - 2020

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
ENERO-2020**



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

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
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	13
TEMA: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, SU COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	13
TEMA: RIESGOS DE CORRUPCIÓN, SU COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN, MONITOREO Y REVISIÓN	14
TEMA: SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS.....	15
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
TEMA: TRÁMITES INSTITUCIONALES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	16
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	18
TEMA: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERMANENTE	18
TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	32
TEMA: EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME	34
TEMA: INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	35
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	36

TEMA: AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	36
TEMA: FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION.....	38
TEMA: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.	41
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	42
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	43
QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	46
TEMA: INFORMACIÓN MÍNIMA DEBE ESTAR DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DE LA ENTIDAD EN LA SECCIÓN "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA"	46
TEMA: RESPONDER LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY	46
TEMA: INSTRUMENTOS PARA APOYAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES	46
COMPONENTES DEL PLAN: ESTRATEGIA Y TÁCTICA DEL PLAN	47
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	47
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	48
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	49
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	51
QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN.....	54
SEXTO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	55
SEGUIMIENTO AL PLAN.....	56
MEDICIÓN DEL PLAN	57

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. 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”.
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.

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
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 ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
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.

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
	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. 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 y harán parte integral del Plan Operativo Anual de la Institución y de las diferentes dependencias y/o procesos.

OBJETIVOS

1. Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en la Universidad de Córdoba, tanto internos como externos.
2. 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.
3. Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
4. Elaborar una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
5. Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad de Córdoba.
6. 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.
7. Garantizar el ejercicio de Participación Ciudadana en las diferentes etapas de la gestión de la Universidad de Córdoba.

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.

DIAGNÓSTICO INICIAL

Antes de plantear las estrategias y acciones que se llevarán a cabo en cada uno de los componentes que integran Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC durante la vigencia 2020, es importante revisar el estado de algunos tópicos fundamentales del mismo a manera de diagnóstico 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 2020 en lo relacionado con la estrategia anticorrupción y la política de atención al ciudadano.

A continuación, se presentan los diagnósticos que dan cuenta del estado de cada uno de los componentes del Plan. De igual forma se tuvo en cuenta el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la anterior vigencia, con corte a Diciembre de 2019, con el fin de conocer el estado de las acciones planteadas durante dicho año.

Es importante indicar que el PAAC 2019 se componía de sesenta y tres (63) actividades, de las cuales, a Diciembre de 2019, sesenta y dos (62) actividades se ejecutaron en un 100%, evidenciando una ejecución del plan en 99%. La siguiente tabla muestra el avance en ejecución de cada componente:

COMPONENTE	% ejecución Abril	% ejecución Agosto	% ejecución Diciembre
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	51%	64%	100%
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	43%	65%	100%
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	50%	74%	100%
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO	49%	83%	100%
QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	58%	75%	100%

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

TEMA: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, SU COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Universidad de Córdoba adopta la política de Administración de riesgos, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la función pública DAFP para la administración de riesgos, con el objetivo de minimizar efectos no deseados dentro de la Institución para garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos, la cual es aplicable a todos los procesos y actividades de la Institución. En ella se establecen los niveles para calificar el riesgo por medio de la determinación de la probabilidad de ocurrencia del riesgo en una escala de 1 a 5 (Rara vez, Improbable, Posible, Probable, Casi seguro) y el impacto que estos tienen sobre la entidad en una escala de 1 a 5 (Insignificante, Menor, Moderado, Mayor, Catastrófico) , seguidamente, se evalúa el nivel de aceptación del riesgo según la zona de ubicación del mismo, y se establece el tratamiento al riesgo, estos tratamientos pueden ser Evitar, Reducir, Compartir o Asumir el riesgo.

Finalmente, dentro de la Política de Administración del riesgo de la Universidad de Córdoba, se establece la periodicidad para el seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgos por parte de cada líder de proceso quienes son los responsables de la ejecución de las acciones asociadas a los controles y por parte de la Unidad de Control Interno.

Dado las nuevas disposiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en materia de Administración de Riesgos, en la Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, la cual fue divulgada en el mes de octubre de 2018, la Universidad de Córdoba solicitó capacitación en Gestión de Riesgo articulada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, por lo que en el mes de diciembre de 2018 se contó con la presencia de un experto de la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, en esta jornada se socializó la nueva guía a líderes y gestores de procesos con el fin de adelantar los ajustes pertinentes a los mapas de riesgos establecidos en cada proceso.

Desde la Unidad de Control Interno se realizó la propuesta de modificación a la Política de Administración de Riesgos de la Institución, quedando alineada a las nuevas directrices que establece la mencionada guía, la cual fue sometida a revisión por el Comité de Coordinación de Control Interno siendo aprobada por parte del señor Rector el día 27 de marzo de 2019.

Dado lo anterior, para el año 2019 la Unidad de Control Interno actualizó el formato mapa de riesgos FMAM-013 y el instructivo mapa de riesgos IMAM-001 de acuerdo a las nuevas

disposiciones y lideró actividades de actualización con los 18 procesos del SIGEC de acuerdo a la nueva guía en el formato actualizado, quedando así los mapas de riesgos actualizados en cada proceso.

TEMA: RIESGOS DE CORRUPCIÓN, SU COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN, MONITOREO Y REVISIÓN

Actualmente la Universidad de Córdoba se encuentra en la actualización del mapa de Riesgos Institucional, teniendo en cuenta la actualización de los mapas de riesgos realizado por cada proceso.

Los riesgos de corrupción identificados en la Institución a corte diciembre 2019 se encuentran publicados en el aplicativo documental de la Institución y tienen la siguiente composición por procesos:

PROCESO	NÚMERO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS
Docencia	2
Extensión	1
Gestión de Adquisición y Contratación	4
Gestión de Bibliotecas	2
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Financiera	3
Gestión Legal	2
Infraestructura	3
Internacionalización	1
Investigación	1
Gestión de Admisiones y Registro	3
Gestión Documental	1
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1
Seguimiento y Control	1
Total general	26

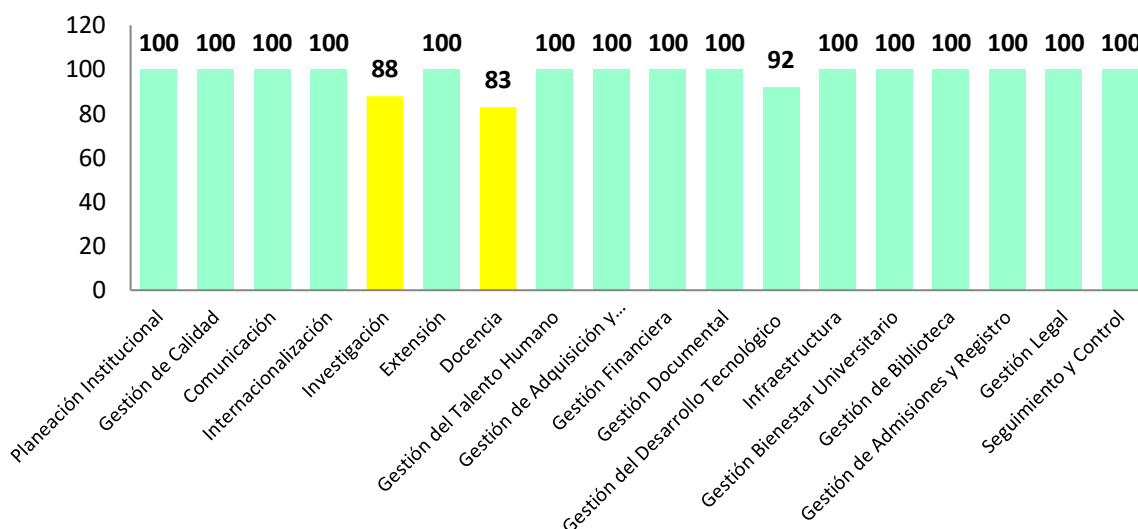
A los riesgos de corrupción identificados se realiza seguimiento cuatrimestralmente en el proceso responsable, para un total de tres seguimientos anuales.

TEMA: SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

La Unidad de Control Interno para este periodo, realizó seguimiento a los controles establecidos en los mapas de riesgo vigentes de los procesos del SIGEC. La gráfica muestra los porcentajes de implementación de los controles por proceso para los 18 procesos del SIGEC.

El porcentaje promedio de controles ejecutados del mapa de riesgo para el periodo Septiembre-Diciembre 2019 es del 98% ubicándose entre básico y satisfactorio, lo que demuestra el compromiso de la Institución en la lucha contra la corrupción.

% de Controles Ejecutados Septiembre - Diciembre 2019



SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

TEMA: TRÁMITES INSTITUCIONALES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La Universidad de Córdoba, cuenta con un inventario de 23 trámites inscritos ante el SUIT La siguiente tabla muestra el estado de cada uno de los trámites:

No	Trámite	Proceso Responsable	Estado actual
1	Reingreso a un programa académico	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
2	Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
3	Inscripción aspirantes a programas de pregrados	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
4	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
5	Aplazamiento del semestre	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
6	Carnetización	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
7	Certificados y constancias de estudios	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
8	Grado de pregrado y posgrado	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
9	Registro de asignaturas	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
10	Cancelación de la matrícula académica	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
11	Transferencia de estudiantes de pregrado	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
12	Renovación de matrícula de estudiantes	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
13	Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
15	Certificado de notas	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
15	Cursos intersemestrales	Docencia	Inscrito
16	Contenido del programa académico	Docencia	Inscrito
17	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	Extensión	Inscrito
18	Matrícula a cursos de idiomas	Extensión	Inscrito
19	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Gestión Financiera	Inscrito

No	Trámite	Proceso Responsable	Estado actual
20	Fraccionamiento de matrícula	Gestión Financiera	Inscrito
21	Préstamo bibliotecario	Gestión de Bibliotecas	Inscrito
22	Movilidad académica	Internacionalización	Inscrito
23	Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	Gestión Legal	Inscrito

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

TEMA: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERMANENTE

La estrategia de Rendición de Cuentas de la Universidad de Córdoba, es desarrollada a través del proceso de Comunicación, que se direcciona desde la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Durante el 2019, dicha estrategia con un componente participativo, implementó las siguientes acciones de divulgación y comunicación desde la plataforma de medios, toda la información referente a la gestión y gobernabilidad desarrollada que le apunta al cumplimiento del plan de gobierno:

- 665 noticias de la Universidad en la modalidad free press, publicadas en diferentes medios de comunicación
- 414 actividades de prensa: 256 boletines de prensa, 6 boletines NotiCalidad, 4 periódicos institucionales, 149 envíos boletín virtual, 5 publrreportajes.
- 1394 actividades audiovisuales: 240 videos, 682 cubrimientos fotográficos, 232 cubrimientos en videos – Unicórdoba tv: 240
- 1873 piezas diseñadas (productos institucionales, elementos de divulgación y promoción de eventos institucionales)
- 1601 actividades de radio: 359 noticieros, 43 transmisiones, 948 programas radiales, 147 clips radiales, 104 cuñas radiales
- 2572 actividades de difusión a través de: página web 1587, correos masivos: 729, info web: 256
- 5169 actividades de difusión a través de la publicación en redes sociales: 2419 en Twitter, 1195 en Facebook, 1315 en Instagram y 240 YouTube.

A continuación, se presenta una matriz DOFA, que presenta el diagnóstico actual del tema en mención.

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
Se requiere mayor 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 Universidad de Córdoba al divulgar sus acciones, obras y proyectos de acuerdo a su eje misional y propósito institucional, generando confianza y transparencia en su accionar.	Visibilidad de la gestión de la Universidad de Córdoba y mayor relacionamiento con la ciudadanía.	Deficiencia de recursos económicos para llevar a cabo actividades enmarcadas dentro de la estrategia.

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
Se requiere mayor seguimiento a los compromisos que adquiere la administración con las inquietudes de la ciudadanía.	La participación de la comunidad universitaria y en general en la consecución de los objetivos institucionales.	Ejercicio de participación y control social de frente a la transparencia y gobernabilidad, valoración positiva de la gestión realizada.	
Control por parte de otras dependencias para vigilar que esos compromisos adquiridos por la administración se cumplan o en su defecto tenga una respuesta pertinente al peticionario.	La cohesión de todos los procesos por alcanzar metas e indicadores que visibilicen la Universidad de Córdoba.	Mostrar los avances que ha tenido en materia educativa, de investigación, extensión y de gestión administrativa.	Deficiencia de recurso humano para el desarrollo de las actividades.
	Confianza de la comunidad interna y externa por las acciones emprendidas desde la Universidad de Córdoba para el beneficio común.	Promoción de mecanismos de control e interacción con la ciudadanía.	
	Generación de una cultura de la transparencia y autocontrol, para genera confianza, credibilidad y posicionamiento.	Utilización de medios masivos para la visibilidad de la información, lo que permite el fácil acceso a la misma.	
		Relacionamiento y acercamiento con entidades y ciudadanía para generar escenarios de confianza y transparencia de la Institución.	
Fortalecer los canales de comunicación virtual y telefónicos	Comunicación directa, ágil y rápida y veráz sin intermediarios generando un trato afable y de confianza.	Evidenciar diferentes mecanismos de atención, respuesta inmediata, interacción con el público acercamiento institucional	

TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el liderazgo de la Unidad de Planeación y Desarrollo, Comunicaciones, División Logística, Sección de Sistemas y Telemática, y la Unidad de Control Interno, este Grupo realizó una planeación pormenorizada de la Audiencia de Rendición de Cuentas. Así mismo, se generó un documento denominado "Informe de Gestión 2018", el cual se publicó en la página web de la Universidad de Córdoba, al igual que se constituyó en el referente a tener en cuenta por todas las dependencias para la efectiva realización del ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

El día 7 de marzo de 2019 a las 8:30 am., se llevó a cabo la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas vigencia 2018, en el Auditorio Cultural del Campus Universitario, este espacio de retroalimentación con la comunidad, fue transmitido en vivo a través de nuestra Emisora Institucional Unicordoba Estéreo 90.0 FM por video streaming a través de la web Institucional. El evento se desarrolló con la intervención del señor rector doctor JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO.



Durante la intervención, el doctor JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO, entregó importantes resultados de la Institución referente a las acciones desarrolladas durante la vigencia 2018, relacionados con los cambios en materia social, financiera, administrativa, académica y de infraestructura.

El doctor JAIRO TORRES OVIEDO, Rector, informa los resultados de Ejecución de su Plan de Gobierno 2015-2018, el cual presenta una ejecución del 83%, de igual forma se presentaron los resultados en cada uno los ejes estratégicos que enmarcan el Plan de Gobierno institucional, tales como Internacionalización para la Globalización, Calidad Pertinencia y Cobertura, Docencia, Fortalecimiento de la interacción entre: Investigación,

Tecnología y Sociedad, Relación Academia y Sociedad y Sector Productivo, Bienestar Institucional y Modernización Administrativa y Buen Gobierno.



Mecanismos de divulgación:

- Correos masivos a la comunidad Universitaria a través de la página web ¿Sobre qué temas quisiera que el Rector rindiera cuentas? ¡Cómo le gustaría que el rector rindiera cuentas? ¿Conoce usted los medios a través de los cuales rinde cuentas la Universidad de Córdoba?, a partir del día 01 de Febrero de 2019.
- Página Web accesible desde un link de la web principal <http://www.unicordoba.edu.co/rendicion-de-cuentas-2017> .
- Avisos de prensa en el periódico de la región El Meridiano de Córdoba.
- Desde el 1 de febrero de 2019 hasta la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se informó a la ciudadanía sobre el evento, mediante la página web institucional y la emisora Unicor estereo, la fecha y lugar donde se realizaría la Audiencia Pública.
- Invitación a las Entidades Gubernamentales, sector productivo, periodistas de los distintos medios de comunicación para que asistieran e informaran a la ciudadanía sobre la realización de la Audiencia Pública. Así mismo, se elaboraron dos comunicados de prensa que se enviaron a los medios de comunicación nacional y regional, sobre la Audiencia y la participación del Consejo Superior Universitario.
- Invitación a la ciudadanía a través Correos masivos corporativos, y de redes sociales Twitter e instagram que utiliza la Entidad.
- Invitación a los estudiantes, funcionarios y docentes de la Universidad de Córdoba, a través de los diferentes medios de comunicación de la Institución.

Inscripción, preguntas y respuestas:

Para los interesados en formular preguntas y propuestas, se habilitó en la página web institucional un enlace con el nombre rendición de Cuentas, así como un correo institucional y un chat en línea. También se abrió una sesión de preguntas el día del evento.

En total se registraron 9 preguntas: 4 fueron recepcionadas en el evento, 2 llegaron vía Chat en línea y 3 por medio del correo electrónico. A todas se les dio respuesta de manera oportuna.

Asistencia

El evento de Rendición de Cuentas se realizó en el Auditorio Cultural de la Universidad de Córdoba, contó con una participación de 350 personas, registradas como otras organizaciones (Concejo Municipal, Medio de comunicación, Representante del Presidente de la República, entre otros), servidores públicos y estudiantes de la Universidad de Córdoba.

La distribución porcentual por tipo de asistente evidenció que la mayor participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue: servidores públicos 246, estudiantes 93 y otras organizaciones 11.

TEMA: EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME

Con el objetivo de conocer la percepción, satisfacción y valoración del evento por parte de los asistentes sobre los temas tratados durante el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se entregó el formato (FPIN-025) de Encuesta de evaluación de la Rendición de Cuentas.

Del total de la población asistente a la Audiencia (350), el 100% correspondiente a 142 personas evaluaron el evento mediante el diligenciamiento del Formato de Encuesta de Evaluación de la Rendición de Cuentas, el cual contiene (10) preguntas, obteniéndose los siguientes resultados:

- Del total de la población encuestada, el 84% consideró que la Audiencia pública se desarrolló de manera bien organizada y el 15% consideró regularmente organizada.
- Del total de la población encuestada, el 97% de los encuestados consideraron que el procedimiento para las intervenciones en la Audiencia Pública se desarrolló de manera clara y el 3% restante consideraron que fue confuso.
- Del total de la población encuestada, el 96% de los encuestados consideraron que la oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue igual y el 3% consideraron que fue desigual.
- Del total de la población encuestada que fue de 135, 91 de los encuestados consideraron que los temas presentados en la Audiencia por parte del Rector de la

Institución, fueron discutidos de manera profunda, obteniendo un porcentaje de 67%, 33 moderadamente profunda, obteniendo un porcentaje del 24% y 11 superficial con un porcentaje del 8%.

- Los asistentes a la Audiencia manifestaron que se enteraron de este evento a través de los siguientes medios: 43 encuestados se enteraron por aviso público obteniendo un porcentaje del 32%, 14 se enteraron por prensa u otros medios de comunicación con un porcentaje del 10%, 13 se enteraron a través de la comunidad con un porcentaje del 10%, 12 encuestados se enteraron por medio de boletín, obteniendo un porcentaje del 9%, 40 lo hicieron a través de la página web con un porcentaje del 30% y 26 encuestados se enteraron por invitación directa obteniendo un porcentaje del 19%.
- Los asistentes encuestados consideraron que la utilidad de la Audiencia Pública en la Institución como espacio para la participación de la ciudadanía en la vigilancia de la gestión pública, fue muy grande, con un 26% la calificó como grande con un 67% y como poca un 6%.
- Los encuestados después de haber participado en la encuesta consideraron que su participación en el control de la gestión pública es muy importante con un 32%, que es importante con un 68% y que es sin importancia con un 0%.
- Las personas encuestadas consideraron que es necesario que la Institución continúe realizando este tipo de audiencias públicas, a fin de ejercer control social de la gestión pública con un 198%.

A pesar de todos estos resultados positivos, la Universidad de Córdoba, no cuenta con mecanismos para evaluar la audiencia pública de rendición de cuentas virtual.

TEMA: INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS

Como estrategia para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas, en 2019 se desarrolló una conferencia con la participación de líderes de la ciudad de Montería donde se les habló de las acciones que ha emprendido la Universidad durante la vigencia y se les invitó a participar en el Consultorio Jurídico de la Institución.

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

El componente servicio al ciudadano, busca de la Administración, mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios a satisfacer las necesidades de la ciudadanía; por lo cual se deben generar estrategias tendientes a incrementar la confianza de la entidades del Estado y mejorar la relación Ciudadano- Administración Pública.

La ley (Decreto 2641 de 2012), nos señala unos mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.
- B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIOS AL CIUDADANO
- C. FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCION

En concordancia con lo anterior se presenta en forma de matriz DOFA el estado de este componente, respecto a los mecanismos diseñados para mejorar el servicio al ciudadano en la Universidad de Córdoba.

TEMA: AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el año de 2019, se llevaron a cabo las siguientes formaciones relacionadas con este aspecto:

ACTIVIDADES FORMATIVAS 2019	FECHA	NUMERO DE ASISTENTES
AISTENCIA A SEMINARIO DE ACTUALIZACION "GESTION EFECTIVA DEL PRESUPUESTO PUBLICO" DEL 14 AL 16 DE FEBRERO DE 2019 EN LA CIUDAD DE BOGOTA.	14/02/2019-16/02/2019	1
CAPACITACIÓN AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL: ACOSO LABORAL, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	14/02/2019	11
ASISTENCIA DE LA JEFA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS JURIDICOS AL TALLER DE ACTUALIZACION EN NEGOCIACION DE CONDICIONES LABORALES ESTABLECIDAS EN LOS DECRETOS 1092 DE 2012 Y 160 DE FEBRERO DE 2014, EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA.	26/02/2019	1
JORNADA DE REINDUCCIÓN LABORAL PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE PLANTA: SOCIALIZACIÓN DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO, SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA, SOCIALIZACIÓN DEL SISTEMA PQRS	22/03/2019	283
REINDUCCIÓN LABORAL DOCENTES DE PLANTA Y OCASIONALES: SOCIALIZACIÓN DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO, SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA, SOCIALIZACIÓN DEL SISTEMA PQRS	26/03/2019	136
CAPACITACION EN CONSTRUCCIÓN YSEGUIMIENTO A MATRIZ LEGAL	29/03/2019	12
VIII SEMINARIO NACIONAL FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL "ALTERNATIVAS PARA EL ABORDAJE EN UN MUNDO GLOBALIZADO	3/04/2019 4/04/2019	2
CAPACITACIÓN AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, LIDERAZGO, COMUNICACIÓN	4/04/2019	16

ACTIVIDADES FORMATIVAS 2019	FECHA	NUMERO DE ASISTENTES
ASERTIVA		
CAPACITACIÓN EN PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DIGITAL	Del 9/04/2019 al 12/04/2019	139
CAPACITACION A CONDUCTORES: CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIO Y MOVILIDAD/ TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS(COMBUSTIBLES)	25/04/2019 6/05/2019	9 6
CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE -PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE INGENIERIAS	3/05/2019	26
ASISTENCIA A ENCUENTRO NACIONAL DE DIRECTORES Y FUNCIONARIOS DE CONTROL INTERNO	29/05/2019- 31/05/2019	1
ROLES, RESPONSABILIDADES DE LAS BRIGADAS Y SISTEMA COMANDO DE INCIDENTES	28/05/2019	22
CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE - PERSONAL ADMINISTRATIVO - FACULTAD DE INGENIERIAS	31/05/2019	30
CAPACITACIÓN EN MANEJO DE IMPACTOS AMBIENTALES GENERADOS EN OBRAS	4/06/2019	22
TRATO HUMANIZADO AL USUARIO UAES: ATENCIÓN AL USUARIO Y CULTURA DE SERVICIO	7/06/2019	33
PERFECCIONAMIENTO EN EL RENDIMIENTO Y BIENESTAR LABORAL	7/06/2019	21
MANEJO EFICIENTE DE RECURSOS (AGUA, PAPEL, ENERGÍA Y AIRE)	7/06/2019	111
CAPACITACIÓN TEMAS FINANCIEROS(PROCEDIMIENTO PAGOS, ELABORACIÓN CDP, FACTURAS Y ANTICIPOS)	12/06/2019	31
ASISTENCIA A FUNCIONARIOS A LA CAPACITACION DE ACTUALIZACION DE LAS NUEVAS FUNCIONALIDADES EN EL REGISTRO Y ACTUALIZACION DE PROCESOS JUDICIALES, GESTION DE CONCILIACION Y MODULOS DE PAGOS DENTRO DE LA VERSION 2.0 DEL SISTEMA UNICO DE GESTIÓN E INFORMACION LITIGIOSA DEL ESTADO "E-KOGUI"	31/07/2019	4
ACTUALIZACIÓN DIRECTRICES AUDITORIAS INTERNAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN ACORDE A GTC ISO 19011:2018	10/07/2019 11/07/2019 6/09/2019 10/09/2019	32 38 21
REINDUCCIÓN LABORAL AL PERSONAL DE PLANTA TEMPORAL(SOCIALIZACIÓN DE LA MATRIZ DE AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES, PLAN DE EMERGENCIA Y SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1/08/2019	213
CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE	2/08/2019	25
CAPACITACIÓN DIGITAL: FORMACIÓN PROCESO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	5/08/2019	8
CAPACITACION PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD EN EL REPORTE DE DATOS DE VIH 2020	13/08/2019	1

ACTIVIDADES FORMATIVAS 2019	FECHA	NUMERO DE ASISTENTES
FORMACIÓN INTEGRAL BRIGADA DE EMERGENCIA(CAMILLAJE Y PRIMEROS AUXILIOS, PREPARACIÓN PARA SIMULACROS, CONTROL DE FUEGO, EVACUACIÓN, MANEJO DE SUSTANCIAS QUIMICAS EN CASO DE EMERGENCIAS)	16/08/2019	19
CAPACITACIÓN EN PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO	Del 4/09/2019 al 11/09/2019	97
SEMINARIO TALLER FACTURACIÓN ELECTRONICA	19/09/2019 18/09/2019	4
BUENAS PRACTICAS DE LABORATORIO- SOCIALIZACIÓN MANUAL DE SEGURIDAD DE LABORATORIOS	26/09/2019	83
CAPACITACIÓN EN PRESTACIÓN DEL BUEN SERVICIO(ATENCION AL CLIENTE, COMUNICACIÓN ASERTIVA, RESOLUCION DE CONFLICTO) A SECRETARIAS	Del 1/10/2019 al 31/10/2019	89
MANEJO DE FINANZAS PERSONALES- LEY DE INSOLVENCIA ECONOMICA PERSONA NATURAL	29/10/2019	9
FORMACIONES DE CONTROL PRODUCTO NO CONFORME SEGÚN LA NTC ISO/IEC 17025:2017	15/11/2019	11
ACTUALIZACIÓN EN DERECHO DISCIPLINARIO Y MEDIOS DE CONTROL	18/11/2019	54
SOCIALIZACIÓN PLAN DE EMERGENCIA, MATRIZ IPER Y PRESTACIÓN DEL BUEN SERVICIO A VIGILANTES	23/11/2019	35
SOCIALIZACIÓN PLAN DE EMERGENCIA, MATRIZ IPER Y PRESTACIÓN DEL BUEN SERVICIO A SERVICIOS GENERALES	26/11/2019	60
CONFERENCIA "VERDADES SOBRE EL ACOSO LABORAL"	3/12/2019	171
FORMACIÓN EN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	10/12/2019	19
REINDUCCIÓN LABORAL EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO VIRTUAL A DOCENTES CATEDRATICOS	Diciembre	547

Así mismo, La División de talento Humano realizó la Socialización del Protocolo de atención al ciudadano de la Universidad de Córdoba mediante correo electrónico masivo a los servidores públicos de la institución el día 07 de junio de 2019.

TEMA: FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION

A continuación, se presentan algunos de los avances que se tuvieron en materia de fortalecimiento en los canales de atención a los usuarios en la División de Registro, Admisiones y Control Académico y trámites institucionales durante el 201.

Habilitación de una caseta informativa:

Durante 2019 se ejecutó un proyecto para la adecuación de una caseta informativa a la entrada peatonal de la Universidad de Córdoba, con el fin de brindar información al público que ingresa a la Institución.



Instalación de un módulo de pagos:

Se instaló un agilizador para la realización de pagos relacionados con elaboración de certificados, entre otros.



Accesibilidad al espacio físico para personas con movilidad reducida:

Durante 2019, se ejecutaron los siguientes proyectos:

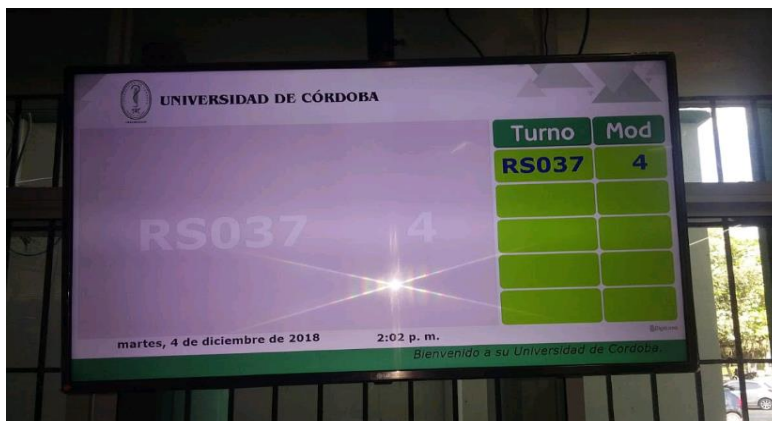
- Adecuación de espacios de accesibilidad para personas con movilidad reducida, construcción y rehabilitación de andenes, adecuación de caseta para puesto de información y atención al usuario, y adecuación para la sala de lactancia en la Universidad de Córdoba, sede Montería, por un valor de \$ 245.916.703,00.
- Construcción de una unidad sanitaria para la clínica de pequeños animales, remodelación y adecuación de una unidad sanitaria de hombre en el bloque 13, y la adecuación y construcción de andenes y rampas en la Universidad de Córdoba, sede Berástegui Fase I, por valor de \$ 265.120.870,00.
- Construcción de un Box-Coulvert peatonal, y adecuación y construcción de andenes en la Universidad de Córdoba, sede Montería, por valor de \$ 92.641.130,00.

Certificados digitales:

Durante el año 2019, se continuó fortaleciendo la expedición de certificados digitales, a la fecha tenemos más de 15 productos (certificados) que se envían a los correos registrados en Powercampus de los estudiantes. Este proyecto incluye tres etapas, para el 2020 se dará inicio a la etapa de pagos en línea y obtención del certificado completamente en línea, posteriormente la última etapa consiste en que la población de postgrados y egresados puedan obtener su certificado igualmente en línea.

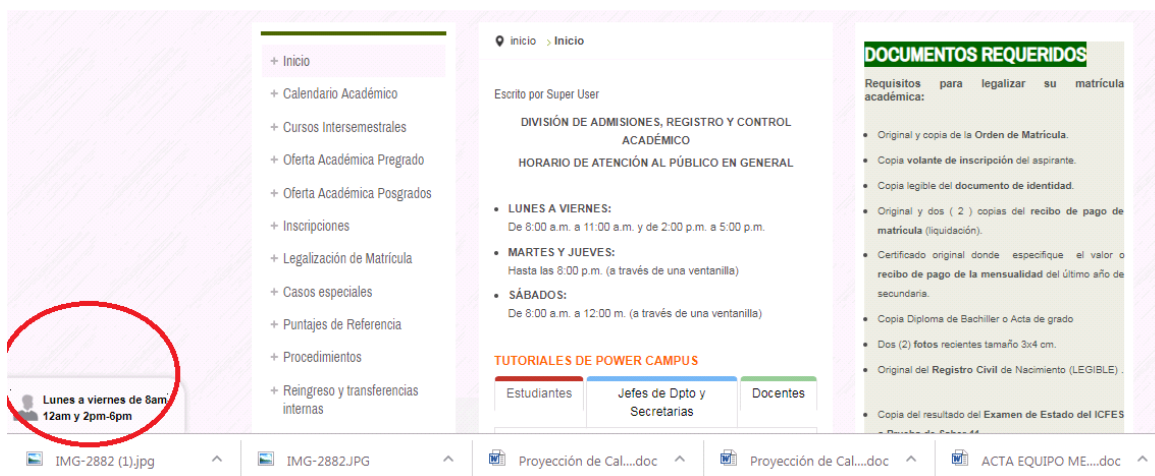
Sistema de atención de usuarios (Digiturno):

Con el propósito de mejorar la interacción de los clientes al momento de realizar una consulta en la División de Admisiones, se instaló un Digiturno, sistema que permitió eliminar las filas, diversificar la atención, debido a que ahora todos los asesores de programas pueden atender todas las necesidades de los usuarios. Durante el año académico 2019 se fortaleció este sistema y a la fecha es una herramienta muy útil para la atención de los usuarios en el proceso.

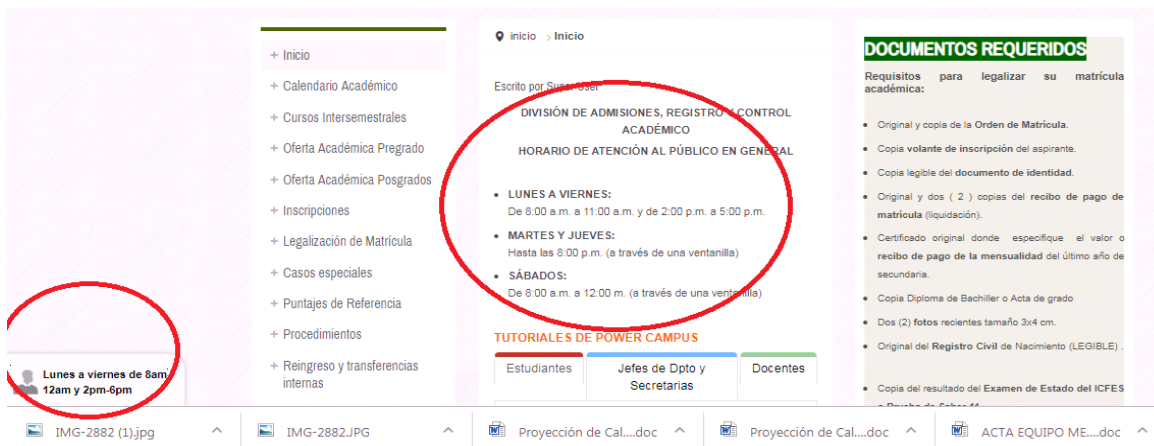


Fortalecimiento al chat interactivo:

Con el propósito de seguir fortaleciendo los canales de atención de los usuarios del proceso de Gestión de Admisiones y Registro, se ha venido fortaleciendo la herramienta Chat Interactivo.



Ampliación horarios de atención: Con el propósito de darle mayor facilidad de acceso y atención a los estudiantes que dan clases nocturno y los días sábados, se amplió el horario de atención en la División de Admisiones, Registro y Control Académico, el cual se ha difundido por las redes sociales, pagina web institucional, cartelera, emisora de la universidad, entre otros medios de comunicaciones. A la fecha en los horarios extendidos se está atendiendo un promedio de 60 estudiantes por semana.



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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2019, el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) recibió 509 solicitudes de las cuales fueron respondidas 508.

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
509	509	508

Se consideran solicitudes tramitadas todas aquellas a las cuales se le solicita ampliación de la información para poder dar inicio a su solicitud, aunque esta solicitud no sea respondida por parte del peticionario, (se establece como generalidad en el Procedimiento de Quejas, Peticiones, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) y se aplica con retroactividad.

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	99.8%	95.67%

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

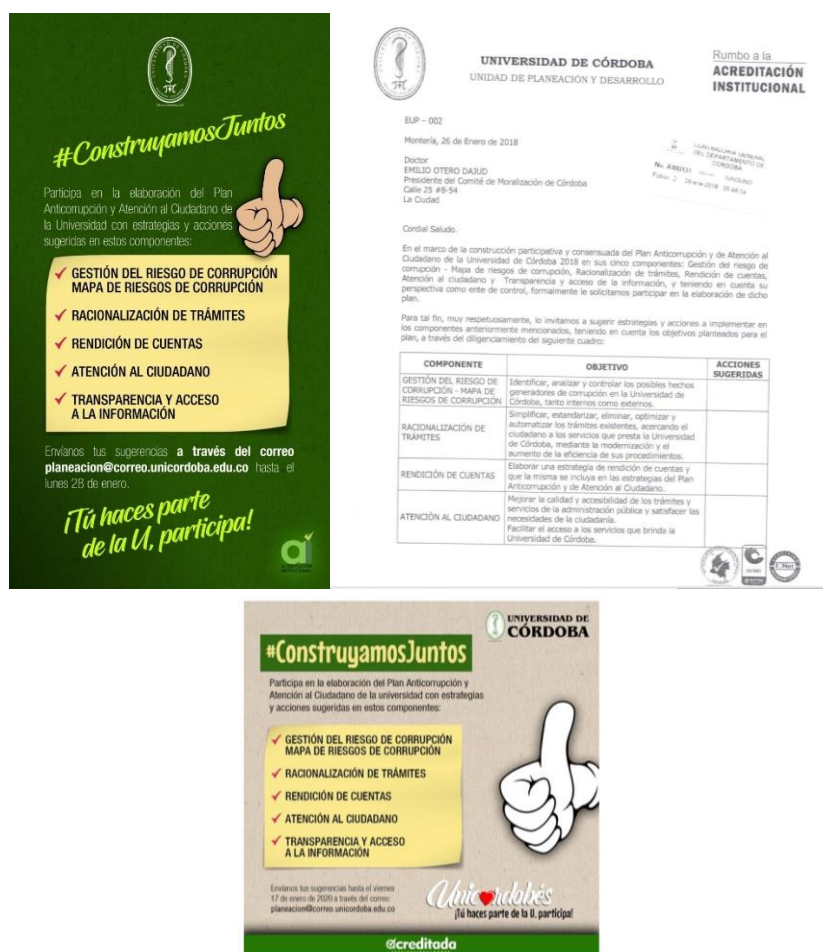
Actualmente, la Universidad de Córdoba, desde su proceso de Gestión del Desarrollo Tecnológico cuenta con los siguientes medios para interactuar con los ciudadanos, para así atender sus solicitudes, trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

MEDIO	DESCRIPCIÓN	USUARIOS	ESTADO
Página web www.unicordoba.edu.co	Portal web institucional	Comunidad Universitaria Ciudadanos	Activa y en servicio
POWER CAMPUS	Sistema de información académico institucional	Comunidad universitaria	Activo y en servicio
Sistema de PQRS	Sistema de información en línea para la recepción, control y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Comunidad Universitaria Ciudadanos	Activo y en servicio
Sistema Mesa de Ayuda	Solicitudes y seguimiento de servicios tecnológicos en línea	Comunidad Universitaria	Activo y en servicio
Chat	Servicio de chat implementado para la División de Admisiones, Registro y Control Académico	Comunidad Universitaria Ciudadanos	Activo y en servicio Requiere de horarios establecidos para la atención continua desde su administrador
Plataforma colaborativa Google Apps For Education	Servicios corporativos de correo electrónico, calendario, almacenamiento entre otros	Comunidad Universitaria	Activo y en servicio Requiere de mayor apropiación por parte de la comunidad

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

Gestión de necesidades de población objeto: Para la construcción del Plan Anticorrupción 2018, 2019 y 2020, se ha convocado a las partes interesadas de la institución, especialmente aquellas que tienen directa inherencia con las temáticas que aborda este documento, para que participen en la construcción de las líneas de acción y metas a proyectar.

A continuación, se presentan algunas imágenes que dan cuenta de dicha comunicación con la comunidad universitaria.



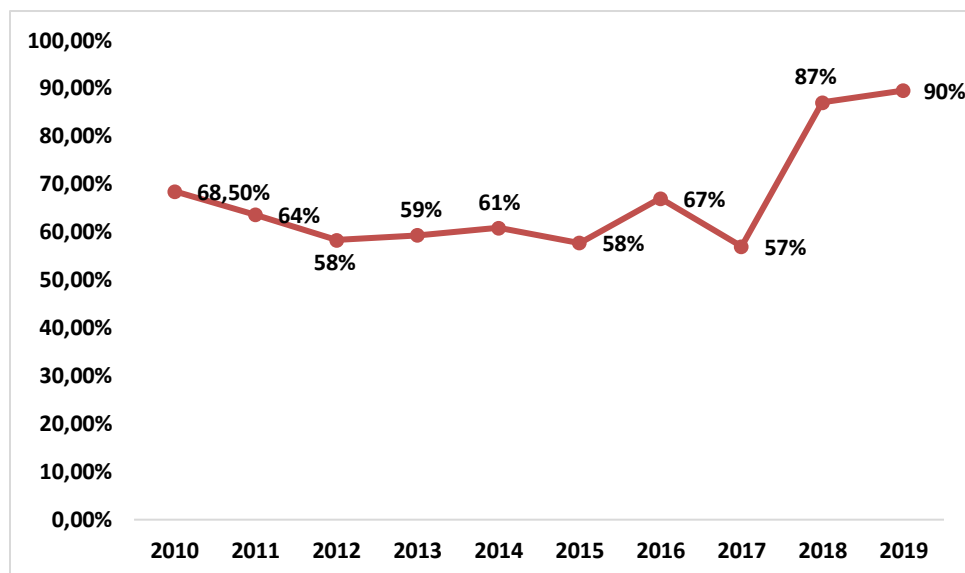
De igual forma, la División de Bienestar Universitario, semestralmente realiza entrevistas de ingreso a los estudiantes de primer semestre con el fin de conocer sus necesidades y variables socio demográficas. Así mismo, periódicamente, realizan un estudio de necesidades y expectativas a una muestra de la población estudiantil para conocer los intereses de los estudiantes y así proyectar la implementación de programas de Bienestar Universitario.

Percepción respecto al servicio recibido: El Informe de Satisfacción Institucional 2019 tiene como objetivo Conocer el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria sobre los servicios prestados por los procesos, con el fin de identificar las debilidades que deben ser atendidas para la mejora en la prestación de los servicios por parte de la Institución.

La siguiente tabla muestra los resultados del indicador de satisfacción para cada proceso del SIGEC y el resultado institucional, para el año 2019:

TIPO	PROCESO	% DE SATISFACCIÓN
Misional	Docencia	89,00%
Misional	Extensión	90%
Misional	Investigación	75%
Estratégico	Planeación institucional	94%
Estratégico	Gestión de la calidad	89%
Estratégico	Comunicación	94%
Estratégico	Internacionalización	85%
Apoyo	Bienestar institucional	89,00%
Apoyo	Gestión y desarrollo del talento humano	86%
Apoyo	Gestión financiera	83,00%
Apoyo	Gestión de bibliotecas	76%
Apoyo	Gestión de admisiones y registro	83,00%
Apoyo	Adquisición y contratación	92%
Apoyo	Gestión documental	95%
Apoyo	Infraestructura	100%
Apoyo	Desarrollo tecnológico	79,00%
Apoyo	Gestión legal	94%
INSTITUCIONAL		89.53%

A continuación, se muestra la tendencia del nivel de satisfacción global de los usuarios del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC):



QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

TEMA: INFORMACIÓN MÍNIMA DEBE ESTAR DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DE LA ENTIDAD EN LA SECCIÓN "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA"

La Universidad de Córdoba cuenta con un enlace "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA" en la página web, a través del cual se puede consultar todo lo referente a los lineamientos de transparencia.

TEMA: RESPONDER LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY

La Unidad de Asuntos Jurídicos, procedimentalmente es la dependencia encargada en la Universidad de Córdoba, para recibir, dar trámite y respuesta a los derechos de petición impetrados por la comunidad. En ese orden de ideas, durante el 2019, esta dependencia dio trámite a un total de 135 derechos de petición, de los cuales, el 100% fue respondido dentro del plazo establecido por la ley.

TEMA: INSTRUMENTOS PARA APOYAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES

A 2019, la Universidad de Córdoba, ha elaborado los tres instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información en las entidades públicas, a saber:

- El Registro o inventario de activos de Información OGDO-002
- El Esquema de publicación de información OCOM-001, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada OGDO-003.

Estos instrumentos fueron actualizados en Agosto del 2019 y se encuentran publicados en el SIGEC.

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 FINALIZACION
Política de Administración de Riesgos	Comunicar y divulgar a la comunidad universitaria, la Política de Administración de Riesgos de la Universidad de Córdoba.	1 Política divulgada	Seguimiento y Control Comunicación	20/01/2020	20/12/2020
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Ajustar y actualizar, el contenido del Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba	1 Mapa de Riesgos Institucional ajustado	Seguimiento y Control Planeación Institucional	20/01/2020	29/02/2020
Consulta y divulgación	Comunicar y divulgar el Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba, con todas las partes interesadas	1 Mapa de Riesgos Institucional divulgado	Seguimiento y Control Planeación Institucional Comunicación	1/03/2020	31/09/2020
Monitoreo y revisión	Solicitar revisión periódica al Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba, y si es el caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Seguimiento y Control	1/07/2020	30/11/2020
Seguimiento	Realizar el seguimiento a las acciones propuestas en el Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba	3 seguimientos al Mapa de Riesgos Institucional realizado	Seguimiento y Control	20/01/2020	20/12/2020

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Ver el siguiente link en la página web institucional: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/sigec-inicio/tramites-sigec/>

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	22268	Transferencia de estudiantes de pregrado	Inscrito	Se debe radicar un documento de solicitud para las transferencias	Se realiza la solicitud de manera virtual, a través de la plataforma establecida para tal fin.	solicitudes mas oportunas y reducción en los tiempos de respuesta	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	30/04/2020	23/12/2020	Proceso de Gestión de Admisiones, Registros y Control Académico	
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	29524	Certificado de notas	Inscrito	Los certificados y constancias de estudios se reclaman en los puntos de atención de la entidad.	Por acto administrativo se propone el envío de estos documentos e los correos electrónicos de los solicitantes.	Menos desplazamientos de los usuarios	Administrativa	Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos	30/04/2020	23/12/2020	Proceso de Gestión de Admisiones, Registros y Control Académico	
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	49268	Fraccionamiento de matrícula	Inscrito	Para las solicitud de diferidos, se utiliza un formato que se descarga del sitio y se entrega en la institución.	Para las solicitud subsiguientes de diferidos, se realizan en línea, a través de una aplicación establecida por la institución.	Menos desplazamiento en las solicitudes de diferidos	Tecnologica	Formularios diligenciados en línea	01/04/2020	31/07/2020	Grupo Facturación - Gestión Financiera	
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	68764	Certificados y constancias de estudios	Inscrito	Para reclamar el documento se debe acercar a los puntos de atención disponibles por la Institución	Por acto administrativo interno, se aprueba la entrega a través de medios electrónicos de estos documentos	Se elimina el desplazamiento de los usuarios a los puntos de atención	Administrativa	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	30/04/2020	23/12/2020	Proceso de Gestión de Admisiones, Registros y Control Académico	
Plantilla Único - Hijo	70961	Carnetización	Inscrito	Se requieren documentos soportes en las solicitudes de carnetización	Minimizar la cantidad o el numero de documentos soportes al momento de solicitar la carnetización	Menos documentos que aportar	Administrativa	Eliminación de documentos	30/04/2020	23/12/2020	Gestión de Admisiones, Registros y Control Académico	

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	Ejecutar la estrategia "Unicordoba te cuenta", mediante la edición, publicación y divulgación de piezas de comunicación relacionadas con el acontecer institucional.	260 Boletines de prensa 150 Videos divulgados	Comunicación	20/01/2020	20/12/2020
	Publicar el periódico institucional El Faro	4 ediciones del Periódico publicadas	Comunicación	20/01/2020	20/12/2020
	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	1000 Publicaciones en la página web realizadas y envíos de correos masivos 1500 publicaciones en redes sociales realizadas	Comunicación	20/01/2020	20/12/2020
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2019	1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Planeación Institucional Comunicación	20/01/2020	31/03/2020
	Definir cronograma de trabajo para la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2020	1 Cronograma de trabajo establecido	Planeación Institucional Comunicación	1/12/2020	31/12/2020

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.	15 reuniones realizadas	Comunicación	20/01/2020	10/12/2020
	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.	30 Encuentros radiales realizados	Comunicación	20/01/2020	10/12/2020
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar talleres y/o capacitaciones a la comunidad universitaria y sociedad en general, para incentivar la cultura de rendición de cuentas	1 Taller y/o Capacitación	Seguimiento y Control Comunicación	20/01/2020	20/12/2020
	Divulgar a la comunidad universitaria boletines sobre veedurías y control social, relacionado con la rendición y petición de cuentas de la gestión administrativa institucional.	1 Boletín realizado 1 E-car enviada	Seguimiento y Control	20/01/2020	31/03/2020
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar y publicar Informe de Gestión Institucional 2020	1 informe publicado	Planeación Institucional	1/11/2020	31/01/2021
	Realizar la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y elaborar informe	1 Informe elaborado	Seguimiento y Control	1/12/2020	31/03/2021

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Fortalecimiento de los canales de atención	Estudios y diseño para la construcción de entrada principal, pavimento rígido, andenes y parqueaderos en la Sede Montería	1 proyecto ejecutado	Planeación Institucional	1/02/2020	20/12/2020
	Diseño Software Ubicación de Aulas y Sistema de alarmas de evacuación	1 proyecto ejecutado	Planeación Institucional	1/02/2020	20/12/2020
	Revisar y ajustar el Protocolo de Atención al Ciudadano	1 Protocolo de servicio ajustado	Comunicación	1/02/2020	29/02/2020
	Socializar Protocolo de servicio al ciudadano ante las distintas dependencias y/o procesos identificados para garantizar una mejor prestación de servicio	1 Protocolo de servicio socializado	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	1/03/2020	20/12/2020
Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Plan Institucional de Capacitación ajustado	Gestión del Talento Humano	1/02/2020	1/05/2020
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de capacitación y entrenamiento	1 Capacitación realizada a los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Gestión del Talento Humano	1/03/2020	20/12/2020

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Capacitar a la Vigilancia Privada en lo relacionado con el Reglamento circulación, estacionamiento y transito de la Universidad de Córdoba	100% del personal de vigilancia privada capacitados	Gestión del Talento Humano Infraestructura	1/03/2020	20/12/2020
	Realizar talleres de fortalecimiento del liderazgo, resolución de conflictos y comunicación asertiva en los jefes de departamento y dependencias	1 taller realizado	Gestión del Talento Humano Bienestar Institucional	1/02/2020	20/12/2020
	Proporcionar recurso humano que permita el funcionamiento del puesto de Información de la Universidad de Córdoba	Recurso Humano contratado	Gestión del Talento Humano Bienestar Institucional	1/02/2020	20/12/2020
Normativo y procedimental	Socialización del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en las inducciones y reinducciones a estudiantes, funcionarios docentes y no docentes que requiere la Institución	100% de atención a las solicitudes para socialización del SPQRSD	Gestión de la Calidad	1/02/2020	20/12/2020
	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 Informes de PQR elaborados	Gestión de la Calidad	1/02/2020	20/12/2020
Relacionamiento con el ciudadano	Suministrar información referente al portafolio de servicios de la Universidad, así como la oferta académica que presta la Institución, publicarlos y mantenerlos actualizados en la web institucional	1 página web actualizada	Docencia Investigación Extensión Comunicación	1/02/2020	20/12/2020

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Medición de la satisfacción de los usuarios del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Informe de satisfacción de los usuarios del sistema	Gestión de la Calidad	1/02/2020	20/12/2020
	Medición del Nivel de Satisfacción general del SIGEC	1 medición de satisfacción	Gestión de la Calidad	1/02/2020	20/12/2020
	Consolidar los resultados del indicador de satisfacción obtenidos por los procesos y elaborar Informe	1 informe elaborado	Gestión de la Calidad	1/02/2020	20/12/2020

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	100% Información mínima publicada en la página web	Comunicación	20/01/2020	20/12/2020
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	100% de Respuestas efectivas a solicitudes	Todos los procesos	20/01/2020	20/12/2020
Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Ajustar, de ser necesario los instrumentos de gestión de la información	100% instrumentos de gestión actualizados	Gestión Documental Comunicación	20/01/2020	20/12/2020
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar estándares de accesibilidad al medio electrónico en la página web institucional, repositorio institucional, revistas científicas y videos; Contador de visitas, Módulo multi idiomas, Monarch que es para redes sociales, awesome - live chat y mapa de sitio. fecha de inicio	100% de estándares implementados	Comunicación Gestión del Desarrollo Tecnológico	3/02/2020	10/12/2020
	Estudios y diseño para la construcción de entrada principal, pavimento rígido, andenes y parqueaderos en la Sede Montería	1 proyecto ejecutado	Planeación Institucional	1/02/2020	20/12/2020
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe de solicitudes de acceso a información	Informe elaborado	Gestión de la Calidad Gestión Legal	1/02/2020	20/12/2020

SEXTO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Grupos de Interés	Identificación de los grupos de interés de la Universidad de Córdoba	Documento de identificación de grupos de interés	Planeación Institucional	1/02/2020	29/02/2020
	Caracterización de los grupos de información: - necesidades de información - canales de publicación y difusión - intereses y preferencias en materia de participación ciudadana	Documento de caracterización de grupos de interés	Comunicación	1/03/2020	31/03/2020
Planeación de la Estrategia de Participación Ciudadana	Formular el cronograma de Cronograma que defina los espacios de participación ciudadana presenciales y virtuales clasificados por la fase del ciclo de la gestión institucional donde se desarrollarán, asociado a metas, actividades institucionales, grupo de valor (incluye instancias) y objetivos concretos por cada espacio	Cronograma elaborado	Planeación Institucional Comunicación	1/04/2020	30/04/2020
	Ejecutar el Cronograma de espacios de participación	100% ejecución del cronograma	Todos los procesos	1/05/2020	20/12/2020

SEGUIMIENTO AL PLAN

A la Unidad de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Unidad de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Fechas de seguimientos y publicación: La Unidad de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

MEDICIÓN DEL PLAN

En concordancia con los objetivos planteados, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medirá su implementación a través de los siguientes indicadores.

OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	META
Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en la Universidad de Córdoba, tanto internos como externos.	Seguimiento y Control	% ejecución controles Riesgos de Corrupción	Número de matrices de procesos revisadas e implementadas por procesos de la Universidad de Córdoba (Número de controles ejecutados/Total de controles establecidos) * 100%	18 70%
Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad de Córdoba.	Todos los procesos	% de satisfacción de los usuarios	Promedio del porcentaje de Satisfacción obtenido por los Procesos en la Encuesta de Satisfacción del SIGEC	70%
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.	Gestión de la Calidad	% de racionalización de trámites	(Número de trámites racionalizados / Número de trámites de la Institución inscritos en el SUIT)*100%	6%
Elaborar una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Comunicación	% de cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas	% de avance en la actividad $i = ((\text{Logro obtenido en la actividad } i) / (\text{Meta planteada en la actividad } i)) * 100\%$	100%
Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la	Todos los procesos	% de satisfacción de los usuarios	Promedio del porcentaje de Satisfacción obtenido por los Procesos en la Encuesta de	70%

OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	META
ciudadanía.			Satisfacción del SIGEC	
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.	Gestión de la Calidad	% de respuesta PQRS	(Número de solicitudes de acceso a la información pública atendidas satisfactoriamente / Número total de solicitudes de acceso a la información pública)*100%	95%