

---

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA - 2023**

---

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.

---

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
ENERO-2023**

---



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| PRESENTACIÓN.....   | 3  |
| MARCO NORMATIVO.....  | 5  |
| PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA .....                                 | 9  |
| IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN .....                                       | 9  |
| MISIÓN.....   | 9  |
| VISIÓN.....   | 9  |
| PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS.....  | 9  |
| VALORES INSTITUCIONALES.....  | 10 |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA                     | 12 |
| ALCANCE .....   | 12 |
| OBJETIVOS .....   | 12 |
| FINANCIACIÓN.....   | 12 |
| DIAGNÓSTICO INICIAL.....  | 13 |
| PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ..... | 14 |
| TEMA: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, SU COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN .....           | 14 |
| TEMA: RIESGOS DE CORRUPCIÓN, SU COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN, MONITOREO Y REVISIÓN .....     | 15 |
| 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.....  | 21 |
| TEMA: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERMANENTE.....                                  | 21 |
| TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....                                     | 24 |
| TEMA: EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME.....           | 28 |
| CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO .....  | 29 |
| TEMA: AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....                                  | 29 |

|  |    |
|--|----|
| TEMA: FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION .....   | 31 |
| TEMA: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.<br>.....   | 38 |
| TEMA: MEDIOS, ESPACIOS O ESCENARIOS QUE UTILIZA PARA INTERACTUAR CON<br>LOS CIUDADANOS CON EL FIN DE ATENDER SUS SOLICITUDES DE TRÁMITES,<br>SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS ..... | 39 |
| TEMA: GESTIÓN DE LA ENTIDAD PARA CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS Y<br>NECESIDADES DE SU POBLACIÓN OBJETIVO, ASÍ COMO SUS EXPECTATIVAS,<br>INTERESES Y PERCEPCIÓN RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO .....       | 40 |
| QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN .....  | 46 |
| TEMA: INFORMACIÓN MÍNIMA DEBE ESTAR DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DE LA<br>ENTIDAD EN LA SECCIÓN "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN<br>PÚBLICA" .....   | 46 |
| TEMA: RESPONDER LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LOS<br>TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY .....   | 46 |
| TEMA: INSTRUMENTOS PARA APOYAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN<br>DE LAS ENTIDADES.....   | 46 |
| COMPONENTES DEL PLAN: ESTRATEGIA Y TÁCTICA DEL PLAN .....  | 47 |
| PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE<br>CORRUPCIÓN .....   | 47 |
| SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....  | 48 |
| TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....  | 49 |
| CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ..   | 51 |
| QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESO<br>DE LA INFORMACIÓN.....   | 54 |
| SEXTO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....   | 56 |
| SEGUIMIENTO AL PLAN.....   | 57 |
| MEDICIÓN DEL PLAN .....  | 58 |

## PRESENTACIÓN

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Universidad de Córdoba considera que la correcta elaboración e implementación de los instrumentos de lucha contra la corrupción permiten la identificación temprana de alertas y el diseño de controles y acciones preventivas para mitigar el riesgo de materialización de la corrupción. Por tal motivo, la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) refleja el compromiso de la organización por garantizar caminos transparentes que favorezcan la relación entre el Estado y la ciudadanía a través del fortalecimiento de escenarios de diálogo en doble vía y del acceso a la información pública como un derecho conexo a los derechos fundamentales.

El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 (el cual modificó el art. 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento contiene los planes a ejecutar, enmarcados en los siguientes 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, es importante que todos y cada uno nos comprometamos en el logro de esta labor con el fin de consolidar nuestros propósitos, continuar con nuestro desafío, convencidos de que definitivamente debemos enmarcarnos en los cambios de actitudes y valores en búsqueda de la excelencia no solo a nivel humano, sino, organizacional.

## MARCO NORMATIVO

Ley 190 del 6 de junio de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Decreto 1477 del 5 de septiembre 1995, por el cual se reglamenta la Ley 190 del 6 de junio de 1995 en materia de publicación de contratos en el Diario Único de Contratación Pública.

Concepto Sala de Consulta C.E. 793 de 1996, establece que las personas que se encuentran debidamente posesionadas y en ejercicio de cargos o empleos públicos están en la obligación de diligenciar el formato único de hoja de vida.

Decreto 2516 del 12 de julio de 2011, Por el cual se reglamenta la modalidad de selección de Mínima Cuantía.

CONPES 3654 de 2010, Presenta la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011, establece la obligación para las entidades del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, Arts. 73 (Modificado por el Art. 31 de la Ley 2195 de 2022) al 81.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que en su artículo 1 establece:

- "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Modificado por el Art. 31 de la Ley 2195 de 2022), la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano",
- Y en su artículo 2, "Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

CONPES 167 de 2013, Contiene la estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción.

Circular Conjunta 100-02 de 2016, señala que las entidades del Estado del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo la metodología establecida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", adoptada mediante el Decreto 1081 de 2015.

Concepto 19511 de 2016, señala que las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deben publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas y los responsables.

Decreto 124 de 2016, señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2.

Ley 1778 del 2 de febrero de 2016, por medio del cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción trasnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción

Concepto 21161 de 2019, señala que quien tiene la competencia para realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción es la Oficina de Control interno de cada entidad.

Ley 2195 de 2022 que adopta las disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.

A continuación, se referencian algunas de las normas asociadas a los subcomponentes de este plan.

| SUBCOMPONENTE  | NORMA   | ARTÍCULOS | DESCRIPCIÓN   |
|--|---|-----------|---|
| <b>1. METODOLOGÍA<br/>PLAN<br/>ANTICORRUPCIÓN Y<br/>DE ATENCIÓN AL<br/>CIUDADANO</b> | Ley número 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones" | Art. 31   | Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad. |
|  | 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   |

| SUBCOMPONENTE  | NORMA  | ARTÍCULOS   | DESCRIPCIÓN  |
|--|--|---|--|
|  |  |   | 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:<br>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". |  |
| <b>2. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>                   | Decreto 1081 de 2015   | Arts.2.2.22.1 y siguientes  | Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.   |
| <b>3. TRÁMITES</b>   | Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública                   | Título 24   | Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.  |
|  | Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites                | Todo  | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.  |
|  | Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites                            | Todo  | Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.   |



| SUBCOMPONENTE   | NORMA   | ARTÍCULOS                     | DESCRIPCIÓN   |
|---|---|-------------------------------|---|
| <b>4. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO (MECI)</b> | Decreto 943 de 2014 MECI  | Arts. 1 y siguientes          | Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).  |
|   | Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública                                      | Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes | Adopta la actualización del MECI.   |
| <b>5. RENDICIÓN DE CUENTAS</b>  | Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana | Arts. 48 y siguientes         | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  |
| <b>6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>                             | Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública         | Art. 9                        | Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.  |
| <b>7. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>   | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción  | Art. 76                       | El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. |
|   | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE                    | Art. 15                       | Funciones de la Secretaria de Transparencia:<br>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 ciudadanos capaces de interactuar en un mundo globalizado, con el fin de contribuir a la transformación, innovación y desarrollo sostenible de la sociedad en el ámbito regional, nacional e internacional desde las ciencias básicas, agropecuarias, las ciencias aplicadas e ingenierías, las ciencias sociales, administrativas, jurídicas, humanas, educación y la salud. Así mismo, realiza procesos de investigación y proyección social, se fundamenta en la idoneidad académica y promueve la calidad, la innovación, el emprendimiento, la inclusión, el humanismo y los valores éticos

## **VISIÓN**

En el 2031, la Universidad de Córdoba será un referente de alta calidad con pertinencia e innovación en sus programas académicos, aportes científicos, culturales, por el fomento de la interdisciplinariedad, el humanismo, el desarrollo sostenible y buen gobierno, que le permite desarrollar sinergias estratégicas y soluciones viables, a las necesidades de la sociedad en un contexto dinámico.

## **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 en el marco de la Constitución Política Nacional y la ley, lo cual implica el respeto por la democracia, 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.** Proceso académico que busca la formación integral de los estudiantes de tal forma que adquieran competencias en lo científico, tecnológico, artístico y humanístico, de tal forma que permita la convivencia pacífica y el respeto por los valores ciudadanos.

**Innovación.** Generación de conocimiento en el campo científico y cultural, así como la oferta de bienes y servicios producto de la innovación buscando impactar positivamente el entorno y viabilizar su transferencia a las comunidades que lo requieren. Estos procesos misionales de la Universidad se fundamentan en la interdisciplinariedad y el ejercicio ético profesional.

**Calidad y Coherencia.** Es la capacidad de respuesta oportuna y pertinente que la Universidad de Córdoba tiene con sus usuarios y partes interesadas a través de sus procesos institucionales, utilizando la significación de mejoramiento continuo como mecanismo para el logro de sus objetivos.

**Desarrollo Sostenible.** Concepto de desarrollo que permite el crecimiento económico y bienestar social sin comprometer los recursos ambientales y capacidades económicas de las generaciones futuras. La Universidad contribuye al logro de los objetivos de desarrollo sostenible ODS, establecidos por la Organización de las Naciones Unidas en correspondencia con la viabilidad institucional.

**Internacionalización.** Proceso cultural y económico que se ha derivado por el avance tecnológico y la necesidad de interacción de las comunidades a escala global. La Universidad de Córdoba transforma los servicios ofrecidos para impulsar el logro de competencias y servicios académicos que estén a la par de estándares a nivel mundial.

## **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:

**Honestidad.** Actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general y comprometido contra toda forma de corrupción.

**Respeto.** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas en su diversidad, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Sentido de Pertenencia.** Ser leal e identificarse con los principios y valores que rigen en la Universidad de Córdoba, siendo parte integral de ella, defendiéndola, preservándola y propendiendo por su desarrollo.

**Compromiso.** Grado de consciencia de la importancia de su rol y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia.** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos y superar los retos institucionales.

**Justicia.** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

# **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 llevaran a cabo en cada uno de los componentes que integran Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC durante la vigencia 2023, 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 2022 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 2021, con el fin de conocer el estado de las acciones planteadas durante dicho año.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2022 contempla seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso de la Información y estrategia de participación ciudadana, este Plan ha establecido en su totalidad cuarenta y cuatro (43) actividades, y a la fecha del tercer y último seguimiento se evidenció una ejecución del plan en **97%**. La siguiente tabla muestra el avance en ejecución de cada componente:

| COMPONENTE   | % ejecución<br>Abril | % ejecución<br>Agosto | % ejecución<br>Diciembre |
|--|----------------------|-----------------------|--------------------------|
| <b>PRIMER COMPONENTE:</b> GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 27%                  | 74,5%                 | 100%                     |
| <b>SEGUNDO COMPONENTE:</b> RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                                     | 17%                  | 33%                   | 100%                     |
| <b>TERCER COMPONENTE:</b> RENDICIÓN DE CUENTAS   | 59%                  | 85,7%                 | 100%                     |
| <b>CUARTO COMPONENTE:</b> ATENCIÓN AL CIUDADANO  | 34%                  | 69,6%                 | 92%                      |
| <b>QUINTO COMPONENTE:</b> TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN                         | 31%                  | 70,5%                 | 90%                      |
| <b>SEXTO COMPONENTE:</b> ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA                             | 23%                  | 91,4%                 | 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 y garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos. Esta metodología es aplicable a todos los procesos y actividades de la Institución y 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: Muy Baja, Baja, Media, Alta y Muy alta. Y el impacto de la materialización de los riesgos sobre la entidad; se valora en la siguiente escala: Leve, Menor, Moderado, Mayor y Catastrófico. Con base en estas estimaciones, se procede a determinar controles que reduzcan las variables de los riesgos identificados hasta un nivel de aceptación tolerable en donde se puede asumir. De manera complementaria se declaran acciones propias para asegurar la implementación de los controles.

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 la Oficina de Control Interno y la necesidad de identificar los riesgos de corrupción presentes en cada proceso.

Dado el cambio en la herramienta utilizada para el control de riesgos y en la metodología subyacente, desde la oficina de control interno se realizó ajuste de la política de administración de riesgo institucional, la cual fue socializada y aprobada en comité directivo y sobre esta se establecieron mesas de trabajo con los procesos de la institución para socializar los cambios y asesorar en la construcción de los nuevos mapas de riesgo de estos.

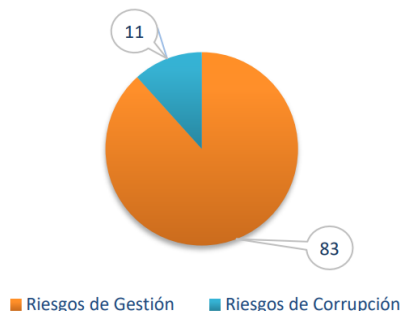
Dado lo anterior, los procesos actualizaron sus mapas de riesgos en el periodo comprendido entre los meses de agosto a diciembre de 2022; de igual forma, de manera paralela y en concordancia con lo establecido en la política de riesgo institucional, se extrajeron los riesgos con clasificación alta y de corrupción para la construcción del mapa de riesgo institucional.

De manera complementaria, recurrentemente se socializa la información relacionada con la gestión de riesgos por medio del Boletín Noticontrol, en correos masivos y publicación en la página web institucional.

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

Actualmente los mapas de Riesgos de cada proceso se encuentran actualizados. Se identificaron en total 11 y se encuentran debidamente publicados en el mapa de riesgos institucional, publicado en página web de la institución.

### Clasificación General de los Riesgos

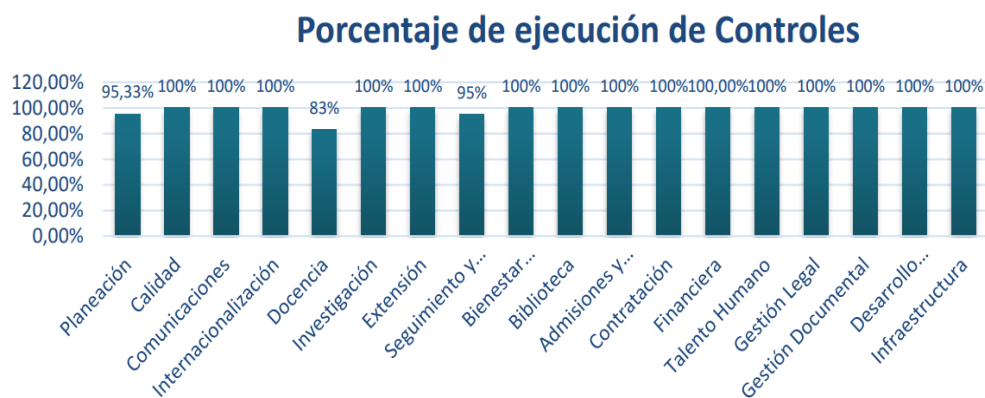


## TEMA: SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a los controles establecidos en los mapas de riesgo vigentes de los procesos del SIGEC de acuerdo con lo contemplado en la política institucional respectiva. La gráfica a continuación muestra los porcentajes de implementación de los controles por proceso para los 18 procesos del SIGEC a corte de diciembre de 2022.

El porcentaje promedio de controles ejecutados del mapa de riesgo para el periodo Septiembre-Diciembre 2022 es del 98,52.

### % de Controles Ejecutados Septiembre – Diciembre 2022





## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### TEMA: TRÁMITES INSTITUCIONALES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La Universidad de Córdoba viene realizando anualmente un plan de trabajo que le permite mantener sus trámites actualizados, donde además se identifican los trámites que se deben racionalizar para el periodo.

Para el periodo 2022 se elaboró un plan de trabajo de los trámites que se tienen inscritos en el SUIT. V.3 del Departamento Administrativo de la Función Pública, con la participación de los gestores de calidad de los procesos que tienen bajo su responsabilidad trámites.

Con la elaboración del plan de trabajo en conjunto con los procesos, se establecen las acciones a seguir para inscribir y/o actualizar los trámites e identificar los trámites que deben racionalizarse ante el SUIT.

Teniendo en cuenta que la Institución cuenta con 23 trámites inscritos en la plataforma SUIT 3.0, para el periodo 2022 se propuso el siguiente plan de trabajo:

| PROCESO  | TRAMITE   | ACTIVIDAD PROPUESTA    |
|--|---|------------------------|
| Gestión de Admisiones, Registros y Control Académico | Inscripciones aspirantes a programas de pregrados   | Revisar y/o Actualizar |
|  | Reingreso a un programa académico   |                        |
|  | Inscripciones aspirantes a programas de posgrados   |                        |
|  | Cancelación de la matrícula académica   |                        |
|  | Renovación de matrícula de estudiantes  |                        |
|  | Registro de asignaturas   |                        |
|  | Transferencia de estudiantes de pregrado  |                        |
|  | Carnetización   |                        |
|  | Certificados y constancias de estudios  |                        |
|  | Certificado de notas  |                        |
|  | Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado   |                        |
|  | Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado   |                        |
|  | Grado de pregrado y posgrado  |                        |
| Aplazamiento del semestre                            |   |                        |
| Docencia   | Cursos intersemestrales   | Revisar y/o Actualizar |
|  | Contenido del Programa Académico  | Racionalizar           |
| Extensión  | Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano                                  | Revisar y/o Actualizar |
|  | Matrícula a curso de Idiomas  | Racionalizar           |
| Gestión Financiera                                   | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios | Revisar y/o Actualizar |
|  | Fraccionamiento de matrícula  |                        |
| Gestión de Bibliotecas                               | Préstamo bibliotecario  | Revisar y/o Actualizar |
| Internacionalización                                 | Movilidad académica   | Revisar y/o Actualizar |
| Gestión Legal  | Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior                            | Racionalizar           |

La gestión sobre seguimientos y sus resultados se muestran en la siguiente línea de tiempo.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

El resultado de los seguimientos se muestra en la siguiente tabla:

| Proceso               | Tramites  | Avance        |
|-----------------------|-----------|---------------|
| Gestión de Admisiones | 14        | 97.5%         |
| Docencia              | 2         | 100%          |
| Extensión             | 2         | 100%          |
| Financiera            | 2         | 100%          |
| Gestión de Biblioteca | 1         | 100%          |
| Gestión Legal         | 1         | 100%          |
| Internacionalización  | 1         | 100%          |
| <b>Promedio</b>       | <b>23</b> | <b>99.65%</b> |

**Nota:** el proceso de Gestión de Admisiones y Registros culminó todas las etapas de su plan de trabajo, solo queda por verificar un punto de parte del SUIT, para culminar la actualización de un trámite.

### Racionalización de trámites.

Para el periodo se estableció la Estrategia de Racionalización de Trámites de la Institución, con una propuesta de racionalizar 3 trámites, que fueron:

- 1) Contenido del Programa Académico
- 2) Matricula a curso de Idiomas
- 3) Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior

Fecha generación : 2022-12-12

|                        |                        |               |          |
|------------------------|------------------------|---------------|----------|
| Nombre de la entidad:  | UNIVERSIDAD DE CORDOBA | Orden:        | Nacional |
| Sector administrativo: | Educación              | Año vigencia: | 2022     |
| Departamento:          | Córdoba                |               |          |
| Municipio:             | MONTERÍA               |               |          |

## Consolidado estrategia de racionalización de trámites

| 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        | 31923  | Matrícula a cursos de idiomas   | Inscrito | La legalización de la matrícula a cursos de idiomas se realiza de manera presencial, ocasionando desplazamientos a los usuarios | La legalización se realizará en línea, evitando desplazamientos de los usuarios            | Disminución de los trámites y desplazamientos a la institución, agilizando el trámite y el proceso de legalización de las matrículas a los cursos de idiomas | Tecnológica          | Formularios diligenciados en línea                          | 30/08/2022   | 30/11/2022                  | Extensión                |               |
| Plantilla Único - Hijo        | 62852  | Contenido del programa académico                                      | Inscrito | El trámite para solicitar los contenidos de los cursos de un programa académico se realiza de manera presencial                 | Se propone realizar la solicitud de manera electrónica, evitando radicaciones presenciales | Menos desplazamientos y disminución de pasos del trámite   | Tecnológica          | Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos | 04/05/2022   | 30/11/2022                  | Proceso de Docencia      |               |
| Plantilla Único - Hijo        | 72919  | Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior | Inscrito | Radica en la Sección de Archivo y Correspondencia la solicitud de duplicado de Diploma y/o Actas de Grado                       | Se realiza la solicitud a través de un formulario en línea.                                | Agiliza el proceso de recepción de solicitudes, mejorando el tiempo de respuesta del trámite.  | Tecnológica          | Formularios diligenciados en línea                          | 04/05/2022   | 30/11/2022                  | proceso de gestión Legal |               |

El resultado de la implementación de la estrategia de racionalización es el siguiente

**Monitoreo**

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR |        |                                  |          | MONITOREO                 |                     |                   |               | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN         |                               |  |  |
|-------------------------------|--------|----------------------------------|----------|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------------------|-------------------------------|--|--|
| Tipo                          | Número | Nombre                           | Estado   | Monitoreo jefe planeación | Valor ejecutado (%) | Observaciones/Rec | Justificación | Seguimiento jefe control interno | Observaciones/Recomendaciones |  |  |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Respondió                     | Pregunta   | Observación  |
| HT                            | 31923  | Matrícula a cursos de idiomas    | Inscrito | Sí                        | 100                 |                   |               | Sí                               | Sí                            | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?                               | La entidad cuenta con un plan anual de trabajo de trámites                                 |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?   | Se evidencia la implementación del trámite en el SUIT                                      |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?   | Se evidencia la actualización del trámite en el SUIT                                       |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?                         | Se evidencia las estrategias de socialización del trámite en la entidad                    |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?  | los beneficios son recibidos por los usuarios  |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? | se esta trabajando en la definición de mecanismos para medir de los beneficios del trámite |
| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR |        |                                  |          | MONITOREO                 |                     |                   |               | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN         |                               |  |  |
| Tipo                          | Número | Nombre                           | Estado   | Monitoreo jefe planeación | Valor ejecutado (%) | Observaciones/Rec | Justificación | Seguimiento jefe control interno | Observaciones/Recomendaciones |  |  |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Respondió                     | Pregunta   | Observación  |
| HT                            | 62852  | Contenido del programa académico | Inscrito | Sí                        | 100                 |                   |               | Sí                               | Sí                            | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?                               | Se verifica la existencia del plan anual de trámites de la Universidad de Córdoba          |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?   | Se verifica la implementación del trámite en la Universidad de Córdoba                     |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?   | Se verifica la actualización del trámite en el SUIT  |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?                         | Se verifica el contenido de la estrategia de socialización del trámite en la entidad       |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?  | los beneficios se evidencian en las mejoras en el trámite                                  |
|                               |        |                                  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? | Se evidencia el avance en las herramientas de medición                                     |

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR |        |  |          | MONITOREO                 |                     |                   |               | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN         |                               |  |  |
|-------------------------------|--------|--|----------|---------------------------|---------------------|-------------------|---------------|----------------------------------|-------------------------------|--|--|
| Tipo                          | Número | Nombre   | Estado   | Monitoreo jefe planeación | Valor ejecutado (%) | Observaciones/Rec | Justificación | Seguimiento jefe control interno | Observaciones/Recomendaciones |  |  |
|                               |        |  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Respondió                     | Pregunta   | Observación  |
| III                           | 72919  | Duplicados de diplomas y actas en institución... de educación superior | Inscrito | Sí                        | 100                 |                   |               | Sí                               | Sí                            | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?                               | Se evidencia la existencia del plan anual de trabajos de tramites de la universidad de Córdoba |
|                               |        |  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?   | Se evidencia la implementación del trámite en la entidad                                       |
|                               |        |  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?   | Trámite actualizado en el SUIT   |
|                               |        |  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?                         | Se evidencia la socialización del trámite  |
|                               |        |  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?  | Se evidencia los beneficios de la implementación del trámite                                   |
|                               |        |  |          |                           |                     |                   |               |                                  | Sí                            | 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? | Se evidencia la medición de uso del trámite  |

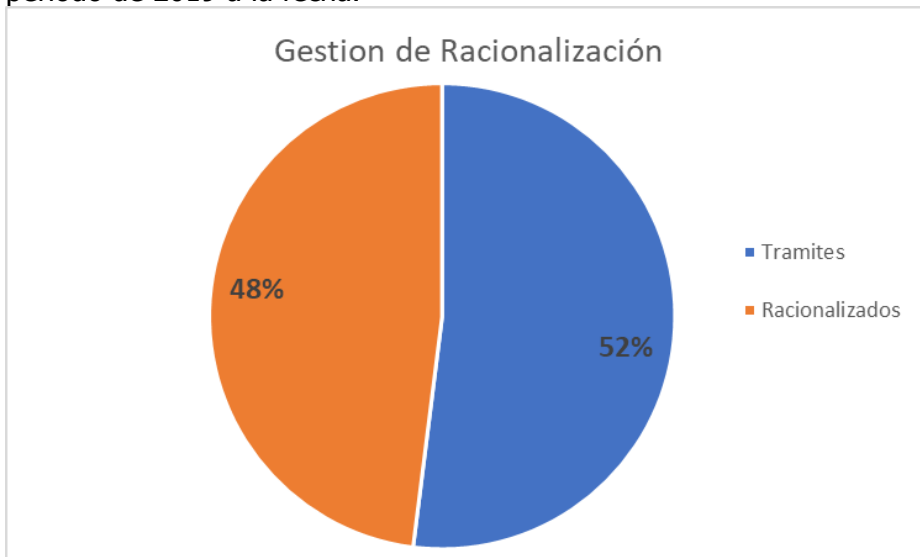
Para la vigencia se culmina con éxito la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites de la Institución con un porcentaje de **(100%)**.

Acumulado de trámites racionalizados hasta 2022

| Año  | Número SUIT | Nombre  | Responsable   |
|------|-------------|---|---|
| 2019 | 31923       | Matrícula a cursos de idiomas   | Extensión   |
| 2019 | 14178       | Inscripciones aspirantes a programas de posgrados   | Proceso de Admisiones, Registro y Control Académico |
| 2019 | 29524       | Certificado de notas  | Proceso de Admisiones, Registro y Control Académico |
| 2021 | 14180       | Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado   | Proceso de Admisiones, Registro y Control Académico |
| 2021 | 29524       | Certificado de notas  | Proceso de Admisiones, Registro y Control Académico |
| 2021 | 68764       | Certificados y constancias de estudios  | Proceso de Admisiones, Registro y Control Académico |
| 2021 | 73649       | Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado   | Proceso de Admisiones, Registro y Control Académico |
| 2021 | 74342       | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios | Proceso de Gestión Financiera                       |
| 2022 | 31923       | Matrícula a cursos de idiomas   | Extensión   |
| 2022 | 62852       | Contenido del programa académico  | Docencia  |
| 2022 | 72919       | Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior                               | Gestión Legal                                       |

## Gestión de Racionalización

Del total de trámites y OPAS que se tienen inscritos se han racionalizados el 48% desde el periodo de 2019 a la fecha.



Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

## 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 Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Durante el 2022, 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:

- 566 noticias de la Universidad en la modalidad free press, publicadas en diferentes medios de comunicación
- 539 - 263 boletines – 5 boletines Noticalidad, 4 periódicos institucionales – 263 virtuales – 4 publireportaje
- 1044 - videos realizados: 254 - grabaciones: 254 - Unicórbatv (YouTube): 254 - fotografías: 243 (carpetas fotográficas) transmisiones: 39 total: 1044
- 1.568 - piezas diseñadas (productos institucionales, elementos de divulgación y promoción de eventos institucionales.
- Informativo Unicórdoba: 239 -Cuñas radiales:93 - Encuentro radiales: 183 - Programas institucionales: 365 - Clips: 60 - Transmisión de eventos especiales: 12 - total: 952
- Página web: 2345 - correos masivos: 1064 - info web: 263 - total: 3672
- Actividades de difusión a través de la publicación en redes sociales: facebook: 2109 - twitter: 2952 instagram:1873 - youtube: 254 total: 7188

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

| Debilidades  | Fortalezas  | Oportunidades  | Amenazas  |
|--|---|--|---|
| Se requiere mayor fortalecimiento de toma de conciencia en la ciudadanía sobre la importancia de la rendición de cuentas, para una masiva asistencia a la misma.<br><br>Se requiere mayor integración de la ciudadanía para que elija los tópicos en | Diversidad de estrategias de comunicación enfocadas a los diferentes públicos.<br><br>Documentación de procesos orientados al fortalecimiento de una cultura de rendición de cuentas y su impacto en los grupos de valor. | Fortalecimiento de la confianza institucional a partir de una gestión participativa y transparente.<br><br>Visibilidad de la gestión de la Universidad de Córdoba y mayor relacionamiento con la ciudadanía. | Deficiencia en equipos de comunicación y tecnología, que permitan hacer un mayor énfasis en la interacción con la comunidad.<br><br>Deficiencia de recursos económicos para llevar a cabo |

| Debilidades  | Fortalezas  | Oportunidades   | Amenazas  |
|--|---|---|---|
| <p>los que quiere que la administración haga énfasis en su manera de rendir cuentas.</p>   | <p>Disponibilidad de la información (Transparencia activa) en los medios de comunicación institucionales, especialmente la página web.</p> <p>Imagen positiva de la Universidad de Córdoba al divulgar sus acciones, obras y proyectos de acuerdo con su eje misional y propósito institucional, generando confianza y transparencia en su accionar.</p>                                  |   | <p>actividades enmarcadas dentro de la estrategia.</p>                      |
| <p>Se requiere mayor seguimiento a los compromisos que adquiere la administración con las inquietudes de la ciudadanía.</p>  | <p>La participación de la comunidad universitaria y en general en la consecución de los objetivos institucionales.</p>  | <p>Ejercicio de participación y control social de frente a la transparencia y gobernabilidad, valoración positiva de la gestión realizada.</p>  |   |
| <p>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.</p> | <p>La cohesión de todos los procesos por alcanzar metas e indicadores que visibilicen la Universidad de Córdoba.</p> <p>Confianza de la comunidad interna y externa por las acciones emprendidas desde la Universidad de Córdoba para el beneficio común.</p> <p>Generación de una cultura de la transparencia y autocontrol, para motivar confianza, credibilidad y posicionamiento.</p> | <p>Mostrar los avances que ha tenido en materia educativa, de investigación, extensión y de gestión administrativa.</p> <p>Promoción de mecanismos de control e interacción con la ciudadanía.</p> <p>Utilización de medios masivos para la visibilidad de la información, lo que permite el fácil acceso a la misma.</p> | <p>Deficiencia de recurso humano para el desarrollo de las actividades.</p> |

| Debilidades   | Fortalezas   | Oportunidades   | Amenazas |
|---|--|---|----------|
|   |  | 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 veraz sin intermediarios generando un trato afable y de confianza.   |   |          |
| Fortalecer la cultura de la rendición de cuentas hacia la comunidad y sociedad.   | La plataforma de medios de comunicación de la Universidad que hacen posible un mayor alcance en la divulgación, de la información y por lo tanto la participación y consulta de la comunidad y sociedad. | Evidenciar diferentes mecanismos de atención, respuesta inmediata, interacción con el público acercamiento institucional          |          |
|   | Habilitación de nuevos canales de consulta, especialmente canales virtuales.   |   |          |
| Fortalecer la participación y consulta en escenarios de rendición por parte de la ciudadanía para desarrollar un ejercicio robusto en la gestión institucional. | Conexión con la ciudadanía, interés en los asuntos institucionales de la universidad y construcción participativa con soluciones conjuntas a problemáticas del entorno.                                  | Oportunidad de confianza institucional  |          |



## TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Bajo el liderazgo de la Dirección de Planeación y Desarrollo, la Oficina de Comunicaciones y relaciones públicas, la Dirección de apoyo Logístico, la Subdirección de sistemas y tecnologías de la información y comunicaciones, y la Oficina de Control Interno, se realizó la planeación pormenorizada de la Audiencia de Rendición de Cuentas. Así mismo, se generó un documento denominado "Informe de Gestión 2021", el cual se publicó en la página web de la Universidad de Córdoba y cuyo acceso puede realizarse a través del siguiente enlace <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/rendicion-de-cuentas/>, 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.

## DESARROLLO DE LA AUDIENCIA

De acuerdo con las disposiciones emitidas por el ministerio de salud y protección social frente a la pandemia del virus SARS-CoV-2, Covid 19; se ha definido dentro de los mecanismos establecidos para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, que la modalidad de ejecución será virtual por segundo año consecutivo y que su transmisión se hará desde las instalaciones de la Universidad de Córdoba, a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Institución:



Para la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se habilitó el hashtag #UnicordobaRindeCuentas para que la ciudadanía interactuara por medio de preguntas y comentarios a través de las redes sociales de la Institución.

El evento tuvo el siguiente orden del día:

1. Saludo y presentación del Evento.
2. Palabras del señor Rector y presentación del Informe de Gestión 2021.
3. Sesión de Preguntas y Respuestas.
4. Conclusiones por parte de la Oficina de Control Interno.
5. Presentación video Institucional.
6. Cierre del Evento.

Siendo las 8:30 a.m. del 24 de marzo de 2022, se llevó a cabo la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas - vigencia 2021, en el Salón Cristal, del Edificio Administrativo del Campus Universitario, con un saludo de bienvenida por parte de la presentadora del acto ELINDA BRUGES GONZALEZ, funcionaria de la Oficina de Comunicaciones, la cual informó sobre la importancia de llevar a cabo la audiencia como mecanismo de participación que permite a los ciudadanos y demás grupos de interés ejercer su derecho de control social, a la gestión pública; así mismo mostrar los logros alcanzados en la vigencia 2021.



Durante la intervención, el PhD. JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO, rector, se hizo especial énfasis en las fortalezas de los procesos de planeación estratégica institucional y de pensamiento prospectivo, a partir del cual nacen muchas de las iniciativas de la universidad. Se dejó claro que hoy por hoy la universidad cuenta con una hoja de ruta para los próximos 10 años, construida entre todos los actores que la conforman, con perspectivas estratégicas bien definidas y sobre las cuales se sustentarán las acciones futuras de la institución para cumplir con la misión y alcanzar los objetivos estratégicos y la visión definidos.

## Sesión de Reuniones

Se realizaron varias reuniones a través de la plataforma Google Meet para la preparación de la Audiencia Pública, donde se estableció el cronograma en el cual se asignaron las tareas y compromisos con las dependencias responsables y se realizó el cumplimiento de estos.

## Mecanismos de divulgación:



Para la convocatoria a la ciudadanía en general se contó con los medios de comunicación disponibles en la Universidad de Córdoba y con el periódico de la región, realizándose las siguientes estrategias comunicacionales:

- Se ubicó en el Slider principal de la Página Web Institucional [www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co) un diseño alusivo a la Rendición de Cuentas que era visible y estaba en el Home principal, para todos los que accedieran a la página.
- Avisos de prensa en el periódico de la región El Meridiano de Córdoba.
- Desde el diez (10) de febrero de 2021 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 Unicórdoba Estéreo, la fecha, hora y modalidad donde se realizaría la Audiencia Pública.
- Por medio de grupos de WhatsApp de periodistas se envió la invitación y el informe de gestión como un preámbulo a la audiencia a los representantes de los distintos medios de comunicación, para que asistieran e informaran a la ciudadanía sobre la realización de la Audiencia Pública.
- Invitación a la ciudadanía a través de correos masivos corporativos y de redes sociales como Twitter e Instagram que utiliza la Entidad.

## Inscripción, preguntas y respuestas:

Para los interesados en formular preguntas y propuestas, se dispuso de canales de direccionamiento de éstas en la página web institucional y en el canal de YouTube de la

Institución el 24 de marzo, día de la rendición de cuentas; un enlace con el nombre: Rendición de Cuentas, donde se ofreció un formulario virtual para la inscripción de preguntas y propuestas.

De igual forma, se habilitaron de forma previa y con anticipación suficiente, en la página web institucional; formularios virtuales para la inscripción de propuestas, evaluación de la actividad y para el registro de la asistencia.

|               |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------|------|------|------|------|------|------|------|
| De su interés | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|------|

**Formulario para inscripción de propuestas**  
A través del presente formulario, usted podrá expresar de manera clara y oportuna sus propuestas, recomendaciones, observaciones, preguntas o sugerencias sobre el ejercicio de rendición de cuentas. Por favor, tenga en cuenta que los hechos sobre los cuales se va a pronunciar deben estar relacionados con los temas definidos para la audiencia pública.

**Formulario para evaluación del proceso de rendición de cuentas**  
A través del presente formulario usted podrá evaluar el proceso de rendición de cuentas de manera libre, desde distintos puntos de vista

**Formulario de Asistencia**  
Por medio del presente formulario podrá registrar su asistencia al proceso de audiencia pública de rendición de cuentas de la universidad de Córdoba celebrada el Jueves 24 de Marzo de 2022 a las 08:00 a.m.

## Asistencia

El evento de Rendición de Cuentas se realizó de manera virtual dado que la universidad se acogió a la disposición de la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social ante la pandemia del COVID 19 Coronavirus.

Este evento se llevó a cabo en el Salón Cristal del Edificio Administrativo ubicado en el Campus Central y fue transmitido a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Institución. El alcance del ejercicio por cada medio fue:



320 reproducciones.



150 interacciones.



234 interacciones.



111 interacciones.

De acuerdo con la oficina de comunicaciones, el evento tuvo un alcance de 17.500 personas bajo esta modalidad. De igual forma, de manera previa, se publicó en página web institucional y durante la presentación, un enlace para acceso a un formulario de inscripción, de tal forma que los asistentes pudieran registrar su asistencia y sus características como parte interesada.

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

Es importante resaltar que es la primera vez que este evento se realiza solo de manera virtual es por esto que, en comparación con los años anteriores se recibieron menos encuestas.

Del total de la población que diligencio la encuesta (115), el 100% correspondiente a 115 que 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 100% consideró que la Audiencia pública se desarrolló de manera bien organizada.
- Del total de la población encuestada, el 100% de los encuestados consideraron que el procedimiento para las intervenciones en la Audiencia Pública se desarrolló de manera clara.
- Del total de la población encuestada, 87,5% de los encuestados consideraron que los temas presentados en la Audiencia por parte del Rector de la Institución fueron discutidos de manera profunda, 12,5% moderadamente profunda y 0% superficial.
- Las personas que se conectaron a la Audiencia manifestaron que se enteraron de este evento a través de los siguientes medios: 0% de los encuestados se enteraron por Aviso Público, 12,5% encuestados se enteraron por Prensa u Otros Medios de Comunicación, 12,5% se enteraron a través de la Comunidad, 0% encuestados se enteraron a través de Boletín, 25% de los encuestados se enteraron por la Página Web y 50% de los encuestados se enteraron por Invitación Directa.
- 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 25%, la calificó como grande con un 75%.
- 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 50%, que es importante con un 50%.
- 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 100%.
- El 50% de los encuestados manifestaron haber asistido a otros espacios de Rendición de Cuentas, y el 50% restante manifestó no haber asistido.

## 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 las 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 2022, se llevaron a cabo las formaciones relacionadas con este tema:

| FECHA      | ACTIVIDAD FORMATIVA   | No. DE ASISTENTES |
|------------|---|-------------------|
| 21/04/2022 | Charla guía para la administración de riesgos   | 32                |
| 28/04/2022 | Liderazgo, comunicación asertiva - comité convivencia                                 | 6                 |
| 13/05/2022 | Liderazgo, trabajo en equipo – miembros del COPASST                                   | 17                |
| 24/05/2022 | Participación webinar educación basada en ra y aseguramiento de calidad - docentes    | 4                 |
| 24/05/2022 | Reinducción laboral institucional   | 1013              |
| 31/05/2022 | Taller de introducción en accesibilidad de contenido digitales - docentes             | 34                |
| 3/06/2022  | Actualización nueva ley régimen disciplinario ley 1952                                | 4                 |
| 9/06/2022  | Capacitación análisis de causas y gestión de las no conformidades – Aux. Laboratorios | 15                |
| 16/06/2022 | Política de servicio al ciudadano y lenguaje claro                                    | 40                |
| 28/07/2023 | Conectados con SST – EPP un salva vidas   | 31                |
| 31/07/2022 | Reinducción laboral   | 313               |
| 9/08/2022  | Sistemas de información – indicadores   | 19                |
| 9/08/2022  | Sistemas de información – SNIES Y SPADIES   | 44                |
| 25/08/2022 | Percepción del riesgo   | 7                 |
| 6/09/2022  | Software Orfeo (decanos y secretarias)  | 41                |
| 6/09/2022  | Política cero papel.  | 41                |
| 7/09/2022  | Software Orfeo (jefes y secretarias de departamento)                                  | 37                |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| 7/09/2022  | Política cero papel  | 37  |
| 8/09/2022  | Software Orfeo (jefes y secretarias de oficinas)   | 50  |
| 8/09/2022  | Política cero papel  | 50  |
| 12/09/2022 | Prevención del suicidio  | 50  |
| 13/09/2022 | Afiliación al sistema pensional  | 73  |
| 16/09/2022 | Desconocimiento de la ley 1712, ley des transparencia y acceso a la información – gestión documental   | 14  |
| 26/09/2022 | Asesoría gestión del conocimiento  | 6   |
| 28/09/2022 | Protección de la información digital bajo el enfoque de la iso 17025:2017                              | 17  |
| 19/10/2022 | Liderazgo, resolución de conflictos y comunicación asertivas (jefes de departamento y secretarias)     | 40  |
| 19/10/2022 | Formación en SNIES, SPADIES, HORARIS (secretarias de departamentos)                                    | 42  |
| 26/10/2022 | Trabajo en equipo y comunicación asertiva  | 19  |
| 26/10/2022 | Liderazgo y manejo de personal   | 19  |
| 26/10/2022 | Trato humanizado al usuario  | 19  |
| 27/10/2022 | Evaluación de desempeño  | 89  |
| 4/11/2022  | Evaluación de desempeño  | 8   |
| 9/11/2022  | Generalidades del SIGEC  | 9   |
| 15/11/2022 | Evaluación de desempeño  | 4   |
| 21/11/2022 | Servidores públicos prepensionados y con requisitos cumplidos  | 39  |
| 22/11/2022 | Aspectos legales y administrativos que deben conocer los responsables del manejo de los prepensionados | 36  |
| 22/11/2022 | Socialización de la cedula digital   | 173 |
| 23/11/2022 | Software Orfeo – 2do llamado   | 4   |
| 24/11/2022 | Semana del SIGEC   | 35  |
| 25/11/2022 | Software Orfeo – segundo llamado   | 4   |
| 25/11/2022 | Software Orfeo – segundo llamado   | 6   |
| 5/12/2022  | Fomentar el conocimiento de los funcionarios sobre el plan de emergencia ren su lugar de trabajo       | 30  |

Es de notar que a través de los programas de inducción laboral se realizaron socializaciones del Código de Integridad, Sistema PQRSyD, entre otros. De igual manera, de la mano con el proceso de Comunicación, se compartieron ecards alusivas al Protocolo de Atención al Ciudadano a toda la comunidad administrativa y docente.



## **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 de la Universidad de Córdoba hasta el 2021.

### **Accesibilidad al espacio físico para personas con movilidad reducida:**

#### **Desde el 2016, se han ejecutado los siguientes proyectos:**

- Modernización, adecuación y suministro de los baños del Bloque 3 (Matemática y Física) y construcción de una nueva batería de baños en el Bloque 19.



#### **Durante 2018, se ejecutaron los siguientes proyectos:**

- Diseño, construcción y señalización de parqueaderos y andenes Fase I en la Universidad de Córdoba, Campus Montería, por un valor de \$383.000.000



- Construcción de tres (3) rampas en el Edificio Administrativo
- Construcción de una (1) rampa en el Bloque 6 - Edificio de Posgrados del Campus Montería
- Construcción de dos (2) rampas en el Bloque 20 - Edificio de la Facultad de Ciencias Agrícolas, Campus Montería





- Construcción de cinco (5) rampas en áreas de circulación en el Campus Berástegui
- Construcción de cuatro (4) rampas en los nuevos parqueaderos de la Biblioteca Misael Díaz Urzola y Bloque 14 - Edificio de Informática
- Remodelación y adecuación de baterías sanitarias y construcción de rampas y andenes de la Universidad de Córdoba, Campus Lórica, Fase I, por un valor de \$201.000.000



**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, en el cual se rehabilitaron 38,9 m<sup>2</sup> y construyeron 287,1 m<sup>2</sup> de andenes, y se construyeron 2 rampas de acceso.



- 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, en el cual se construyeron 137,4 m2 de andenes.



Construcción de una unidad sanitaria para la Clínica de Pequeños Animales, remodelación y adecuación de una unidad sanitaria de hombres en el Bloque 13 de la Unicor Sede Berastegui



Adecuación y construcción de andenes Fase 1 de la Unicor Sede Berastegui.

- Construcción de un Box-Coulvert peatonal, y adecuación y construcción de andenes en la Universidad de Córdoba, sede Montería, en el cual se construirán 52,2 m2 de andenes y 1 rampa de acceso.

**ANTES**



**DESPUÉS**

- Adecuacion y remodelacion de baños en la Biblioteca "Misael Diaz Urzola" de la Universidad de Córdoba, sede Montería.

**ANTES**



**DESPUÉS**



Adecuacion y remodelacion de baños en la Biblioteca "Misael Diaz Urzola" de la Universidad de Córdoba, sede Montería.

- Rehabilitación de las áreas de estudio y descanso contiguas al parqueadero del edificio de la Facultad de Educación y Ciencias Humanas de la Universidad de Córdoba sede Montería, en el cual se rehabilitarán 2 rampas de acceso de 16 m2.

**ANTES**



**DESPUÉS**



**Para la vigencia 2020 se ejecutaron los siguientes proyectos:**

- **Adquisición de herramienta de mensajería instantánea masiva para campañas informativas:** Durante 2020 se ejecutó un proyecto para la Adquisición de mensaje SMS con uso de plataforma de administración de campañas, para ser



utilizados en aplicaciones para notificaciones y comunicación institucional, por un valor de \$ 9.996.000.

- Rehabilitación de las áreas de estudio y descanso contiguas a los bloques 14 y 38 de la Universidad de Córdoba sede Montería.



Rehabilitación de las zonas de estudio y descanso contiguas a los Bloques 14 y 38 de la Universidad de Córdoba, sede Montería

- Estudios y diseño para la construcción de entrada principal, pavimento rígido, andenes y parqueaderos en la Sede Montería.
- Construcción de rampa para salida de emergencia en la Vicerrectoría Administrativa del Edificio Administrativo, Sede Montería, donde se adecuaron 40,87 m<sup>2</sup>.



**Para la vigencia 2021 se ejecutaron los siguientes proyectos:**

- Adecuación de andenes y espacios de accesibilidad para personas con movilidad reducida fase II y mantenimiento de bebederos de ganados en la Universidad de Córdoba sede Berástegui. Por un valor de \$489.544.429.



- Rehabilitación de las áreas de estudio y descanso contiguas al edificio administrativo de la Universidad de Córdoba sede Montería. El proyecto tuvo un valor de \$449.616.324 y cuenta con tratamiento de rampas y andenes para personas con movilidad reducida.

ANTES



DESPUÉS



- Mantenimiento de cubiertas y baños de la Universidad de Córdoba sede Montería. \$302.623.558. Facultad de Ciencias de la Salud.

ANTES

DESPUÉS



**Para la vigencia 2022 se ejecutaron los siguientes proyectos:**

- Construcción, Culminación y Dotación de Laboratorios Integrales de la Facultad de Ciencias Básicas, para el Fortalecimiento de la Capacidad Investigativa de la Universidad de Córdoba.

En este proyecto se realizó la adquisición e instalación de 3 ascensores con las siguientes características por un valor de \$ 682.650.000:

| Equipos de elevación (incluye todas las herramientas, equipos, suministro, mano de obra, transporte interno - externo, insumos y materiales necesarios para su correcta ejecución) |   |
|--|---|
| 1  | Suministro e Instalación de Ascensor de 1,30 x 1,40 mts 4 paradas, incluye estructura en acero, plataforma completa antideslizante, puertas segun la necesidad del proyecto, seguro mecánico, motor y tablero eléctrico independiente, botoneras interiores y exteriores, sensores electrónicos modificable a las necesidades de el cliente. (Biología) |
| 2  | Suministro e Instalación de Ascensor de 1,40 x 1,40 mts 3 paradas, incluye estructura en acero, plataforma completa antideslizante, puertas segun la necesidad del proyecto, seguro mecánico, motor y tablero eléctrico independiente, botoneras interiores y exteriores, sensores electrónicos modificable a las necesidades de el cliente. (Almacen)  |
| 3  | Suministro e Instalación de Ascensor de 1,20 x 1,40 mts 2 paradas, incluye estructura en acero, plataforma completa antideslizante, puertas segun la necesidad del proyecto, seguro mecánico, motor y tablero eléctrico independiente, botoneras interiores y exteriores, sensores electrónicos modificable a las necesidades de el cliente. (Fisica)   |

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2022, el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) recibió 382 solicitudes distribuidas de la siguiente manera:

- Peticiones: 235
- Quejas: 104
- Reclamos: 41
- Sugerencias: 1
- Denuncias: 1
- Felicitaciones: 0

De las 382 solicitudes recibidas, se respondieron 379 solicitudes. Se contestaron 3 por fuera del tiempo establecido.

El comportamiento del sistema durante el año 2022 fue el siguiente:

| <b>Recibidas</b> | <b>Tramitadas</b> | <b>Respondidas</b> |
|------------------|-------------------|--------------------|
| 382              | 382               | 379                |

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:

| <b>Efectividad</b> | <b>Eficiencia</b> | <b>Eficacia</b> |
|--------------------|-------------------|-----------------|
| 100%               | 100%              | 99.2%           |

**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, 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<br>www.unicordoba.edu.co  | Portal web institucional  | Comunidad<br>Universitaria<br>Ciudadanos | Activa y en servicio   |
| POWER CAMPUS   | Sistema de información académico institucional  | Comunidad<br>universitaria               | Activo y en servicio   |
| CAMPUS VIRTUAL   | LMS para apoyo a las labores docente-estudiante   | Comunidad<br>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<br>Universitaria<br>Ciudadanos | Activo y en servicio   |
| Sistema Mesa de Ayuda  | Solicitudes y seguimiento de servicios tecnológicos en línea  | Comunidad<br>Universitaria               | Activo y en servicio   |
| Chat   | Servicio de chat implementado para la División de Admisiones, Registro y Control Académico  | Comunidad<br>Universitaria<br>Ciudadanos | Activo y en servicio<br>Requiere de horarios establecidos para la atención continua desde su administrador |
| Plataforma colaborativa Google Apps For Education  | Servicios corporativos de correo electrónico, calendario, videoconferencia, almacenamiento entre otros                            | Comunidad<br>Universitaria               | Activo y en servicio   |
| Correo para notificaciones judiciales<br>notificacionesjudiciales@correo.unicordoba.edu.co   | Correo para notificaciones judiciales   | Despachos<br>judiciales                  | Activo y en servicio   |
| Habla con el rector<br><a href="https://www.unicordoba.edu.co/index.php/organos-de-gobierno/">https://www.unicordoba.edu.co/index.php/organos-de-gobierno/</a> | Espacio para comunicarse con el rector directamente   | Comunidad<br>Universitaria               | Activo y en servicio   |
| SOFT CONTRATACIÓN<br><a href="https://www.unicordoba.edu.co/index.php/contratacion/">https://www.unicordoba.edu.co/index.php/contratacion/</a>                 | Sorteos en línea de oferentes para procesos licitatorios  | Proveedores                              | Activo y en servicio   |

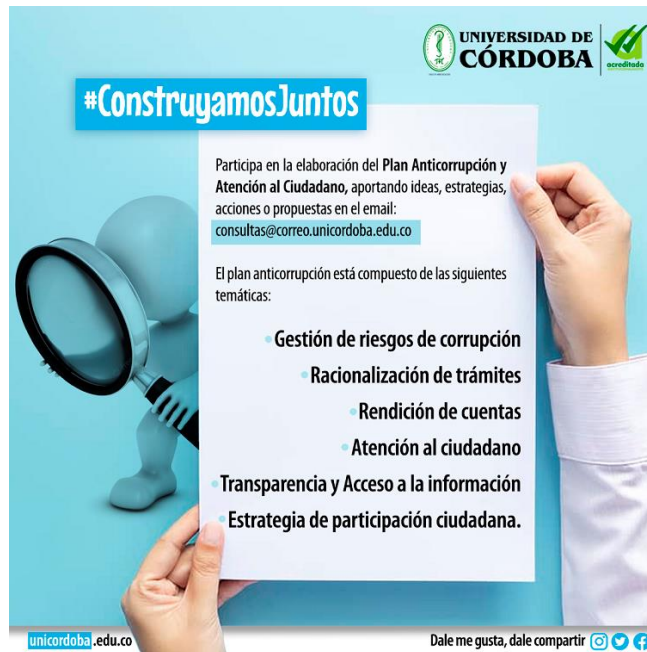


| MEDIO   | DESCRIPCIÓN   | USUARIOS                              | ESTADO               |
|---|---|---------------------------------------|----------------------|
| Correo:<br>atencionusuario@correo.unicordoba.edu.co | Espacio para recibir solicitudes de ciudadanos                              | Comunidad universitaria<br>ciudadanía | Activo y en servicio |
| Línea de atención<br>whatsapp                       | Espacio para recibir solicitudes de la comunidad universitaria y ciudadanos | Comunidad universitaria<br>ciudadanía | Activo y en servicio |
| Correo :<br>sistemapqrs@correo.unicordoba.edu.co    | Espacio para recibir solicitudes de la comunidad universitaria y ciudadanos | Comunidad universitaria<br>ciudadanía | Activo y en servicio |

**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, 2020, 2021 y 2022 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 una imagen que da 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:**

Con el propósito de realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios de la institución sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, se estableció una encuesta por cada proceso que compone el Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) donde se miden diferentes atributos de calidad en el servicio con el fin de identificar debilidades y oportunidades, que permitan la toma de decisiones frente a las necesidades de mejora en los diferentes procesos para la prestación de un servicio de calidad.

El insumo principal considerado para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución son los indicadores de satisfacción establecidos por los procesos del SIGEC, a excepción del proceso de Seguimiento y Control quien por su objeto y naturaleza se excluye para medición de percepción.

Se considera satisfactorio, el nivel de satisfacción obtenido por encima del 79% según la Escala de Niveles de Satisfacción propuesta a continuación:

| Escala de Niveles de Satisfacción |                         |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Grado de Cumplimiento             | Nivel de Satisfacción   |
| 96% a 100%                        | Totalmente Satisfecho   |
| 80% a 95%                         | Satisfecho              |
| 70% a 79%                         | Medianamente Satisfecho |
| 60% a 69%                         | Aceptable               |
| ≤ 59%                             | Deficiente              |

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

### **Ponderación de los procesos y su aporte al Nivel de Satisfacción General.**

El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Universidad, combina en una sola medida los criterios que determinan su aporte al cumplimiento de la misión institucional como los son: Factores de Acreditación Institucional, Relación con los Usuarios y Servicios Prestados; criterios que miden el aporte de cada proceso para determinar el nivel de satisfacción general.

Para determinar el peso de cada uno de los criterios analizados se propone el uso de un método de evaluación multicriterio, ya que esta nos permite reconocer el peso de las partes o de los procesos e identificar los vínculos entre las mismas.

Para el caso particular se utilizará el método Análisis Jerárquico de Procesos (AHP por sus siglas en inglés) el cual consiste en la descomposición de estructuras complejas por sus componentes organizados jerárquicamente y se cuantifica a través de juicios de preferencia.

Para nuestra estructura por procesos se propone una descomposición y se aplica una comparación a pares con respecto a cada criterio propuesto (Escala de Intensidad de Preferencias), esto nos permite determinar la importancia de cada criterio en términos de ponderadores y sintetizar toda esta información para tomar la mejor decisión.

**Vector de prioridad de los criterios:** el resultado de la aplicación de la metodología AHP resulta en un índice de ponderación por cada proceso

| N° | PROCESO                                 | Índice de Ponderación |
|----|---|-----------------------|
| 1  | Planeación Institucional                | 0.2451                |
| 2  | Comunicación                            | 0.1574                |
| 3  | Gestión de Calidad                      | 0.1020                |
| 4  | Internacionalización                    | 0.0706                |
| 5  | Docencia                                | 0.1017                |
| 6  | Investigación                           | 0.0637                |
| 7  | Extensión                               | 0.0468                |
| 8  | Gestión Financiera.                     | 0.0327                |
| 9  | Gestión de Adquisición y Contratación.  | 0.0275                |
| 10 | Gestión del Bienestar Institucional     | 0.0336                |
| 11 | Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 0.0245                |
| 12 | Infraestructura                         | 0.0180                |
| 13 | Gestión de Bibliotecas                  | 0.0160                |
| 14 | Gestión de Admisiones y Registro        | 0.0246                |
| 15 | Gestión Legal                           | 0.0117                |
| 16 | Gestión Documental                      | 0.0108                |
| 17 | Gestión del Desarrollo Tecnológico      | 0.0133                |

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

En la siguiente tabla se muestra los reportes realizados por los procesos del SIGEC a la Unidad de Planeación y Desarrollo a corte primer semestre de 2022:

| <b>TIPO</b> | <b>PROCESO</b>                          | <b>% DE SATISFACCIÓN</b> |
|-------------|---|--------------------------|
| Estratégico | Planeación Institucional                | 95.81%                   |
| Estratégico | Comunicación                            | 98.10%                   |
| Estratégico | Gestión de Calidad                      | 91.89%                   |
| Estratégico | Internacionalización                    | 87.04%                   |
| Misional    | Docencia                                | 89.13%                   |
| Misional    | Investigación                           | 83.96%                   |
| Misional    | Extensión                               | 53.04%                   |
| Apoyo       | Gestión Financiera                      | 76.73%                   |
| Apoyo       | Gestión de Adquisición y Contratación.  | 92.57%                   |
| Apoyo       | Gestión del Bienestar Institucional     | 89.83%                   |
| Apoyo       | Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 88.61%                   |
| Apoyo       | Infraestructura                         | 100%                     |
| Apoyo       | Gestión de Bibliotecas                  | 71.08%                   |
| Apoyo       | Gestión de Admisiones y Registro        | 80.15%                   |
| Apoyo       | Gestión Legal                           | 95.23%                   |
| Apoyo       | Gestión Documental                      | 86.56%                   |
| Apoyo       | Gestión del Desarrollo Tecnológico      | 84.08%                   |

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

### **Determinación de la Satisfacción a Nivel Institucional**

La siguiente tabla muestra el resultado de la aplicación de la ponderación propuesta por el resultado del indicador de satisfacción reportado por los procesos, la sumatoria de esta operación resulta ser la satisfacción general de la Institución.

| N°   | PROCESO                                 | Ponderación | Indicador de Satisfacción | Aporte al Nivel de Satisfacción |
|--|---|-------------|---------------------------|---------------------------------|
| 1  | Planeación Institucional                | 0,2451      | 95.81%                    | 0,23483                         |
| 2  | Comunicación                            | 0,1574      | 98.10%                    | 0,15441                         |
| 3  | Gestión de Calidad                      | 0,102       | 91.89%                    | 0,09373                         |
| 4  | Internacionalización                    | 0,0706      | 87.04%                    | 0,06145                         |
| 5  | Docencia                                | 0,1017      | 89.13%                    | 0,09065                         |
| 6  | Investigación                           | 0,0637      | 83.96%                    | 0,05348                         |
| 7  | Extensión                               | 0,0468      | 53.04%                    | 0,02482                         |
| 8  | Gestión Financiera                      | 0,0327      | 76.73%                    | 0,02509                         |
| 9  | Gestión de Adquisición y Contratación.  | 0,0275      | 92.57%                    | 0,02546                         |
| 10   | Gestión del Bienestar Institucional     | 0,0336      | 89.83%                    | 0,03018                         |
| 11   | Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 0,0245      | 88.61%                    | 0,02171                         |
| 12   | Infraestructura                         | 0,018       | 100%                      | 0,01800                         |
| 13   | Gestión de Bibliotecas                  | 0,016       | 71.08%                    | 0,01137                         |
| 14   | Gestión de Admisiones y Registro        | 0,0246      | 80.15%                    | 0,01972                         |
| 15   | Gestión Legal                           | 0,0117      | 95.23%                    | 0,01114                         |
| 16   | Gestión Documental                      | 0,0108      | 86.56%                    | 0,00935                         |
| 17   | Gestión del Desarrollo Tecnológico      | 0,0133      | 84.08%                    | 0,01128                         |
| <b>Nivel de Satisfacción de la Institución</b> |   |             |                           | <b>89,67%</b>                   |

Fuente: Oficina de Gestión de la Calidad

Con base en el resultado obtenidos y teniendo en cuenta la Escala de Niveles de Satisfacción propuesta en apartados anteriores, se puede evidenciar que el nivel de satisfacción obtenido según la metodología propuesta fue de **89.67%**, lo cual indica que nos encontramos en un nivel **"Satisfactorio"**.

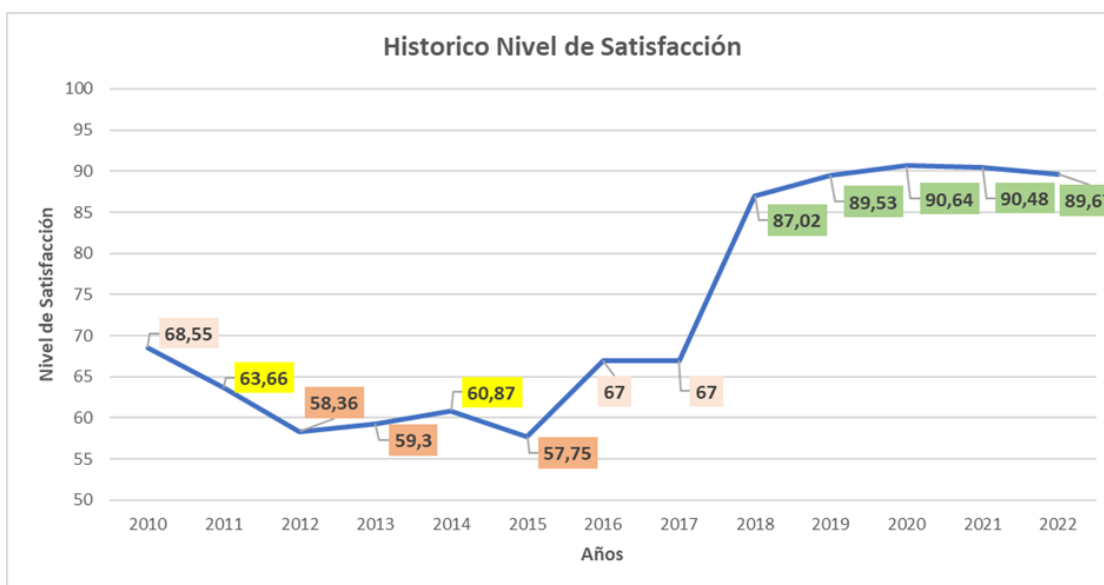
### Resultados Históricos.

El comportamiento histórico de la satisfacción por procesos en los últimos cuatro años es el siguiente:

| PROCESO/AÑO             | 2019   | 2020  | 2021  | 2022  |
|-------------------------|--------|-------|-------|-------|
| Comunicación            | 94.0%  | 91.7% | 90.2% | 95.8% |
| Docencia                | 89.0%  | 97.7% | 98.0% | 98.1% |
| Investigación           | 75.0%  | 91.2% | 90.9% | 91.8% |
| Extensión               | 90.0%  | 96.8% | 94.6% | 87.0% |
| Talento Humano          | 86.0%  | 92.9% | 90.7% | 89.1% |
| Infraestructura         | 100.0% | 72.5% | 75.5% | 83.9% |
| Bienestar Institucional | 89.0%  | 81.5% | 88.6% | 53.0% |

| PROCESO/AÑO                | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Desarrollo Tecnológico     | 79.0% | 85.2% | 80.2% | 76.7% |
| Gestión Documental         | 95.0% | 89.5% | 89.7% | 92.5% |
| Gestión de Biblioteca      | 76.0% | 89.9% | 91.3% | 89.8% |
| Admisiones y Registros     | 83.0% | 92.3% | 92.2% | 88.6% |
| Planeación                 | 94.0% | 100%  | 100%  | 100%  |
| Gestión de Calidad         | 89.0% | 75.2% | 83.3% | 71.0% |
| Internacionalización       | 85.0% | 80.0% | 83.1% | 80.1% |
| Gestión Financiera         | 83.0% | 92.6% | 94.3% | 95.2% |
| Gestión Legal              | 94.0% | 79.5% | 88.3% | 86.5% |
| Adquisición y Contratación | 92.0% | 81.6% | 84.4% | 84.0% |

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



*Nota: para los años 2016 y 2017 la medición es la misma, ya que se determinó el nivel de satisfacción de estos años por medio de la Autoevaluación Institucional*

## **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 Oficina 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 2022, esta dependencia dio trámite a un total de 177 derechos de petición, los cuales fueron respondidos dentro del plazo establecido por la ley.

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

A 2021, la Universidad de Córdoba, revisó y actualizó los dos 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 Índice de Información Clasificada y Reservada OGDO-003

Estos instrumentos fueron actualizados en octubre y noviembre del 2022 y se encuentran publicados en el SIGEC.

El Esquema de publicación de información está publicado en el micrositio de Transparencia y acceso a la información

<https://www.unicordoba.edu.co/index.php/transparencia-y-acceso-a-la-info/>

## 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 |
|--|--|---|--|-----------------|-----------------------|
| <b>Política de Administración de Riesgos</b>       | Revisar y de ser necesario, ajustar la Política de Administración de Riesgos de la Universidad de Córdoba.                   | 1 política revisada                                       | Seguimiento y Control                            | 20/01/2023      | 31/08/2023            |
|  | Comunicar y publicar a la comunidad universitaria, la Política de Administración de Riesgos de la Universidad de Córdoba     | 1 política publicada                                      | Seguimiento y Control                            | 1/09/2023       | 22/12/2023            |
| <b>Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional</b> | Revisar y de ser necesario, ajustar el contenido del Mapa de Riesgos de corrupción Institucional                             | 1 mapa de Riesgos Institucional ajustado                  | Seguimiento y Control<br>Planeación y Desarrollo | 20/01/2023      | 30/11/2023            |
| <b>Consulta y divulgación</b>                      | Comunicar y divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción Institucional, con todas las partes interesadas                        | 1 mapa de Riesgos Institucional divulgado                 | Seguimiento y Control<br>Planeación y Desarrollo | 1/08/2023       | 30/11/2023            |
| <b>Monitoreo y revisión</b>                        | Revisión periódica a los Riesgos de corrupción del mapa de riesgos, y si es el caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios | Mapa de riesgos de corrupción actualizado                 | Todos los procesos                               | 04/09/2023      | 30/11/2023            |
| <b>Seguimiento</b>                                 | Realizar el seguimiento a las acciones propuestas en el Mapa de Riesgos de corrupción Institucional                          | 3 seguimientos al Mapa de Riesgos Institucional realizado | Seguimiento y Control                            | 20/01/2023      | 20/12/2023            |



## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

| 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        | 73649  | Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado | Inscrito | La información requerida en el formato de orden de matrícula (FGAR - 016) se debe reclamar presencial mente en los puntos de atención de la Institución. | Se propone el uso de formato digital para descargar desde el sistema de gestión académica. | Se reduce los tiempos de ejecución del trámite al evitar descargas y gestión por fuera de la aplicación de gestión académica y los desplazamiento a los puntos de atención a radicar las solicitudes. | Tecnológica          | Formularios diligenciados en línea | 27/03/2023   | 30/11/2023                  | Gestión de Admisiones y Registros |               |

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS   | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                                 | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACION |
|--|---|---|---|-----------------|-----------------------|
| <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>           | Ejecutar la estrategia " <i>Unicórdoba te cuenta</i> ", mediante la edición, publicación y divulgación de piezas de comunicación relacionadas con el acontecer institucional.   | 250 boletines de prensa<br><br>150 Videos divulgados  | Comunicación                                | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
|  | Publicar el periódico institucional <i>El Faro</i>  | 4 ediciones del Periódico publicadas  | Comunicación                                | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
|  | 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 | 1.500 publicaciones en la página web realizadas y envíos de correos masivos<br><br>3.000 publicaciones en redes sociales realizadas | Comunicación                                | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
| <b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b> | Realizar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2022   | 1 audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada   | Planeación y Desarrollo<br><br>Comunicación | 20/01/2023      | 31/03/2023            |
|  | Definir cronograma de trabajo para la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2023   | 1 cronograma de trabajo establecido   | Planeación y Desarrollo<br><br>Comunicación | 1/12/2023       | 28/02/2024            |

| 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. | 25 reuniones realizadas                 | Comunicación            | 20/01/2023      | 15/12/2023            |
|   | 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.                                    | 50 encuentros radiales realizados       | Comunicación            | 20/01/2023      | 15/12/2023            |
| <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b> | Implementar una estrategia de Reconocimiento e invitación para rendir cuentas, al momento de publicar los Boletines  | 1 estrategia implementada               | Comunicación            | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
|   | 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<br>1 E-card enviada | Seguimiento y Control   | 20/01/2023      | 31/07/2023            |
| <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>                | Elaborar y publicar Informe de Gestión Institucional 2022  | 1 informe publicado                     | Planeación y Desarrollo | 20/01/2023      | 16/02/2023            |
|   | Realizar la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2022 y elaborar informe   | 1 informe elaborado                     | Seguimiento y Control   | 17/03/2023      | 31/04/2023            |

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS                          | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO                             | RESPONSABLE  | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACION |
|---|--|---|--|-----------------|-----------------------|
| <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b> | Revisar y ajustar de ser necesario el protocolo de atención al ciudadano.  | 1 acta de revisión del protocolo            | Comunicaciones<br>Gestión y Desarrollo del Talento Humano  | 1/03/2023       | 10/06/2023            |
|   | Capacitar a los servidores públicos en la implementación del Protocolo de servicio al ciudadano para garantizar una mejor prestación de servicio | 1 capacitación                              | Gestión y Desarrollo del Talento Humano                    | 1/03/2023       | 20/12/2023            |
|   | Comunicar y socializar el Protocolo de servicio al ciudadano, mediante el envío de e-cards a través de correo masivo a los servidores públicos   | 6 e-cards                                   | Comunicaciones-<br>Gestión y Desarrollo del Talento Humano | 1/03/2023       | 20/12/2023            |
|   | Revisar los canales de atención para fortalecer los canales de atención al estudiante.   | Canales revisados y actualizados            | Bienestar<br>Admisiones y Registro<br>Comunicaciones       | 1/03/2023       | 30/05/2023            |
| <b>Talento Humano</b>                             | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.                   | Plan Institucional de Capacitación ajustado | Gestión y Desarrollo del Talento Humano                    | 1/02/2023       | 1/05/2023             |
|   | 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                                 | 1/02/2023       | 20/12/2023            |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS                | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO  | RESPONSABLE   | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACION |
|---|--|--|---|-----------------|-----------------------|
|   | Realizar capacitaciones a los servidores públicos en temáticas relacionadas con Inclusión  | 1 capacitación realizada   | Gestión del Talento Humano<br>Bienestar Institucional | 1/04/2023       | 20/12/2023            |
| <b>Normativo y procedimental</b>        | 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 | Comunicaciones (Área de atención al Usuario)          | 1/02/2023       | 22/12/2023            |
|   | Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios  | 4 informes de PQRSD elaborados                                   | Comunicaciones (Área de atención al Usuario)          | 1/02/2023       | 22/12/2023            |
| <b>Relacionamiento con el ciudadano</b> | Suministrar información referente al portafolio de servicios de la Universidad, para publicarlos y mantenerlos actualizados en la web institucional  | 1 página web actualizada   | Investigación Extensión                               | 1/02/2023       | 22/12/2023            |
|   | Suministrar información referente a la oferta académica que presta la Institución, para publicarlos y mantenerlos actualizados en la web institucional   | 1 página web actualizada   | Docencia  | 1/02/2023       | 22/12/2023            |

| 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 | Comunicaciones (Área de atención al Usuario) | 1/02/2023       | 22/12/2023            |
|                          | Medición del Nivel de Satisfacción general del SIGEC   | 1 medición de satisfacción                          | Gestión de la Calidad                        | 1/02/2023       | 22/12/2023            |
|                          | Consolidar los resultados del indicador de satisfacción obtenidos por los procesos y elaborar Informe            | 1 informe elaborado                                 | Gestión de la Calidad                        | 1/02/2023       | 22/12/2023            |

## QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS  | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO                                    | RESPONSABLE  | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACION |
|---|---|--|--|-----------------|-----------------------|
| <b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>                         | Publicar la información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 DE 2014 y por la Estrategia de Gobierno en Línea   | 100% Información mínima publicada en la página web | Comunicación   | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
|   | Desarrollar micrositio en la página web con contenido para mujeres  | 1 micrositio desarrollado                          | Comunicación   | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
| <b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>                         | Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley y garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano   | 100% de Respuestas efectivas a solicitudes         | Todos los procesos                                       | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
| <b>Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información</b> | Revisar y actualizar de ser necesario los siguientes documentos: 1) Esquema de publicación de información, 2) Índice de información clasificada y reservada y 3) Inventario de activos de información. Y enviar los enlaces de los mismos para publicación en el micrositio de transparencia y acceso a la información. | 3 documentos publicados y actualizados             | Gestión Documental                                       | 20/01/2023      | 22/12/2023            |
| <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>                        | Verificar el cumplimiento de la NTC 5854 – accesibilidad web ( implementación de pluggins)  | Acta de verificación – pluggins implementados      | Subdirección de Sistemas de Información y Comunicaciones | 3/02/2023       | 22/12/2023            |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS                             | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO      | RESPONSABLE             | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACION |
|--|---|----------------------|-------------------------|-----------------|-----------------------|
|  | Ejecutar Proyecto de Adecuación de andenes y espacios de accesibilidad para personas con movilidad reducida | 1 proyecto ejecutado | Planeación y Desarrollo | 1/02/2023       | 22/12/2023            |
| <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b> | Generar el informe de solicitudes de acceso a la información  | Informe elaborado    | Gestión Legal           | 1/02/2023       | 22/12/2023            |



## SEXTO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS                                      | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                             | FECHA DE INICIO | FECHA DE FINALIZACION |
|---|--|---|---|-----------------|-----------------------|
| <b>Grupos de Interés</b>                                      | Actualizar (de ser necesario) los grupos de interés de la Universidad de Córdoba   | Documento de identificación de grupos de interés              | Planeación y Desarrollo                 | 20/01/2023      | 30/06/2023            |
|   | Actualizar (de ser necesario) la caracterización de los grupos de información:<br>- necesidades de información<br>- canales de publicación y difusión<br>- intereses y preferencias en materia de participación ciudadana  | Documento de caracterización de grupos de interés actualizado | Comunicación                            | 20/01/2023      | 30/06/2023            |
| <b>Planeación de la Estrategia de Participación Ciudadana</b> | Actualizar (de ser necesario) el 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 actualizado  | Planeación y Desarrollo<br>Comunicación | 20/01/2023      | 31/07/2023            |
|   | Ejecutar el Cronograma de espacios de participación  | 100% ejecución del cronograma                                 | Todos los procesos                      | 20/01/2023      | 22/12/2023            |

## SEGUIMIENTO AL PLAN

A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan. Le concierne así mismo a la Oficina 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 Oficina 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<br><br>(Número de controles ejecutados/Total de controles establecidos) * 100% | 18<br><br>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<br>$i = ((\text{Logro obtenido en la actividad } i) / (\text{Meta planteada en la actividad } i)) * 100\%$  | 100%          |
| Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración   | Todos los procesos    | % de satisfacción de los usuarios                          | Promedio del porcentaje de Satisfacción obtenido por los  | 70%           |

| OBJETIVO   | RESPONSABLE           | INDICADOR           | FÓRMULA   | META |
|--|-----------------------|---------------------|---|------|
| pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.   |                       |                     | Procesos en la Encuesta de 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%  |