



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RESOLUCIÓN No. **223-** DE 2015

(**30 ENE 2015**)

Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA para la vigencia 2015.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, en uso de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el artículo segundo del Acuerdo 011 del 10 de abril de 2.000, expedido por el Consejo Superior Universitario.

CONSIDERANDO:

Que el Gobierno Nacional mediante el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "*...cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano*", correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "*...en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*", correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que en consecuencia el Rector

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** para la vigencia 2015 de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: PUBLICACIÓN- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será publicado en la página web de la Universidad, link: Planes y proyectos, a más tardar el 31 de enero de la presente anualidad.



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Hoja 2, Resolución No. **223-** de 2015 "Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015."

ARTÍCULO TERCERO: RESPONSABILIDAD- En consonancia con el artículo 4 del Decreto 2641 de 2012 "...La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano...".

ARTÍCULO CUARTO: SEGUIMIENTO: En consonancia con el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012 "...El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos"

PARÁGRAFO: El seguimiento que realizará la Oficina de Control Interno a las dependencias que tienen a cargo acciones dentro del plan, se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, así mismo, se publicará en la página web de la Universidad.

ARTÍCULO QUINTO: Esta Resolución deroga a partir de la fecha de su expedición las normas que le sean contrarias, en especial, la Resolución 266 de 2014.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedido en Bogotá D.C., el **30 ENE 2015**

EL RECTOR,


CARLOS ALBERTO CORRALES MEDINA

Elaboró: Héctor Enrique León Ospina
Revisó: Jaime Méndez Henríquez
Aprobó: Jaime Méndez Henríquez

Profesional Oficina Planeación, S.D
Jefe Oficina Planeación, S.D
Jefe Oficina Planeación, S.D







UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
OFICINA DE PLANEACIÓN SISTEMAS Y DESARROLLO

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

BOGOTÁ, ENERO 2015

1. JUSTIFICACIÓN

Mediante el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Capítulo VI Políticas institucionales y pedagógicas, se estableció que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar un conjunto de estrategias que permitan luchar contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano a través de cuatro componentes que apoyen el control de la gestión y permitan hacer más eficiente, transparente y pública la función administrativa.

En cumplimiento del Estatuto Anticorrupción y en concordancia con el principio de transparencia del Código de Ética de la entidad, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, el cual se constituye en una de las herramientas para el control de la gestión institucional y un documento de consulta para la ciudadanía y grupos de interés de la institución en general.

La formulación del Plan se elaboró a partir de las acciones propuestas en los componentes: Mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas y atención al ciudadano, tomando como referencia el documento elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”*,

El documento representa no solo el cumplimiento de la normatividad en comento, sino también una decidida intención de las directivas de la Universidad de articular las herramientas para combatir la lucha contra la corrupción en la administración pública a través de la operacionalización de acciones concretas al interior de la entidad.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1 OBJETIVO GENERAL:

Adoptar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015 en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y establecer estrategias al interior de la entidad orientadas a la lucha contra la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano con base en los lineamientos metodológicos establecidos por la Secretaría de Transparencia.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción con base en el monitoreo realizado en la vigencia 2014.
- Llevar a cabo las fases propuestas para la estrategia antitrámites.
- Definir acciones para el mejoramiento del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía y grupos de interés de la Institución.
- Definir acciones para el mejoramiento de la atención al ciudadano en procura de fortalecer la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta la Universidad.

2.3 ALCANCE:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene acciones que son transversales a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la Universidad, por ende, su aplicación es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios administrativos, docentes y contratistas que apoyan la función administrativa y académica en la institución.

3. MARCO LEGAL

- ❖ **Constitución Política de Colombia**
- ❖ **Documento CONPES 3654 de abril 12 de 2010-** Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos. DAFP- Abril 12 de 2013.
- ❖ **Ley 87 de 1993-** Sistema Nacional de Control Interno
- ❖ **Ley 152 de 15 de julio de 1994-** Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
- ❖ **Ley 190 de 1995-** Normas para preservar la moralidad en la Administración Pública
- ❖ **Ley 489 de 29 de diciembre de 1998-** (Artículo 18) Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública. Por la cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de entidades del orden

nacional. Se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- ❖ **Ley 734 de 2002-** Código Único Disciplinario
- ❖ **Ley 962 de 2005-** Se dictan 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.
- ❖ **Ley 1150 de 2007-** Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- ❖ **Ley 1474 de 2011-** Estatuto Anticorrupción- Se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Art. 73 Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ❖ **Ley 1437 de 2011-** Por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- ❖ **Decreto 1537 de 2001-** Roles de las Oficinas de Control Interno
- ❖ **Decreto 1599 de 2005-** Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005. Componente administración de riesgos.
- ❖ **Decreto 2623 de 13 de julio de 2009-** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ❖ **Decreto 2641 de 2012-** Por el cual se reglamentan los Arts. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- ❖ **Decreto 0019 de 2012-** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ❖ **Decreto 2482 de 3 de diciembre de 2012-** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- ❖ **Decreto 2693 de 21 de diciembre de 2012-** Por la cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- ❖ **Resolución 559 de 10 de mayo de 2011-** Por la cual se reglamenta el Comité de Gobierno en Línea, Anti trámites y Atención Efectiva al Ciudadano.
- ❖ **Resolución 1478 de 4 de octubre de 2012-** Por la cual se actualiza la reglamentación para el trámite del Derecho de Petición y la Atención de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA.
- ❖ **Resolución 1479 de 4 de Octubre de 2012-** Por la cual se adopta la guía metodológica para la administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- ❖ **Resolución 718 de 19 de junio de 2014-** Actualiza la integración y funciones del Comité Técnico Institucional de Desarrollo Administrativo de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

4.1 MISIÓN:

La **Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca**, dentro de una perspectiva humanística, le apuesta a una educación integral en diversos niveles y modalidades de Pregrado y Posgrado, la cual se fundamenta en los imperativos axiológicos, las demandas sociales y los desarrollos tecnológicos y científicos. En su proceso impulsa la vivencia de valores humanos y ciudadanos que incidan en la formación de profesionales responsables y críticos que se comprometan con los avances del conocimiento, el desarrollo socio-cultural y el cuidado del medio ambiente.

4.2 VISIÓN:

Desde la tradición de seriedad, calidad y eficiencia, la **Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca** se proyecta, en el año 2030, por ser un referente científico y cultural como institución líder en la formación integral de profesionales con sólidos principios éticos, coherentes con las necesidades del país y como una entidad reconocida nacional e internacionalmente por su acreditación de alta calidad, sus elevados índices de movilidad, la visibilidad e impacto de la investigación y los logros sobresalientes en programas de proyección social.

4.3 PRINCIPIOS:

- Calidad
- Transparencia
- Ética profesional
- Vocación de servicio al usuario
- Identidad con la Universidad
- Responsabilidad social

4.4 VALORES:

- Compromiso
- Respeto
- Responsabilidad
- Sentido de pertenencia
- Solidaridad
- Tolerancia

5. DESARROLLO DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad se divide en cuatro componentes; identificación de riesgos de corrupción y acciones para su mejoramiento, estrategia antitrámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, así, cada uno de estos mecanismos de gestión está integrado por el conjunto de acciones o iniciativas que se realizarán durante la vigencia 2015.

5.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MEJORAMIENTO

5.1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Declaración del riesgo: *“La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, declara que en el desarrollo de sus actividades existen riesgos, por lo cual adopta mecanismos, acciones y controles necesarios para la gestión integral, prevención y mitigación de los mismos y establece la política de administración del riesgo. Para ello adopta acciones que permiten identificar, analizar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, mediante el control y la autorregulación. La entidad determina el nivel de impacto a cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento y estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.”*

5.1.2 PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con la definición, adopción y publicación del mapa de riesgos de corrupción en el mes de enero de 2014, se definieron algunos eventos que podrían llegar a materializarse en procesos misionales o de apoyo de la institución, las medidas de mitigación y el seguimiento necesario para su tratamiento; este panorama de riesgos, construido en el marco de la Política de Administración del Riesgo de la Universidad, permitió identificar controles y generar información para la toma de decisiones de la alta dirección en procura de garantizar acciones al interior de la entidad con miras a reducir y evitar los eventos identificados.

Actualmente el mapa de riesgos de corrupción está conformado por 10 eventos de corrupción con probabilidad de materialización baja, los cuales durante la vigencia 2015 tendrán un seguimiento para establecer su nivel de criticidad, pertinencia y, de ser necesario, la inclusión en la matriz de nuevos eventos a los que pudiera estar expuesta la institución.

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento del rol de evaluador independiente, la Oficina de Control Interno realizó mediante informe de auditoría 101.4.2-05-2014 una

evaluación a la Administración del Riesgo en la entidad, donde se formularon algunas observaciones al mapa de riesgos de corrupción que en el presente componente se propondrán como acciones de mejora a ejecutar en la vigencia 2015 a efectos de fortalecer este proceso y su efectividad al interior de la Universidad; en tal sentido, se establece el siguiente plan de acción:

ACTIVIDAD	CALENDARIO												RESPONSABLE
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Revisión del Informe de auditoría 101.4.2-05-2014 elaborado por la Oficina de Control Interno.													Gestión de Calidad
Elaboración del Plan de Mejoramiento producto de la auditoría realizada.													Gestión de Calidad
Ajuste a la Guía Metodológica para la Administración del Riesgo CODIGO:EGCGS-03													Gestión de Calidad
Ajuste del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad.													Gestión de Calidad

5.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Con base en las iniciativas de racionalización y automatización de trámites previstas en la normatividad colombiana, particularmente en el Documento CONPES 3292 de 2004, la Universidad en el desarrollo de sus funciones misionales ha venido avanzando en la intervención de algunos trámites que presta a la comunidad académica y ciudadanía en general, lo cual ha permitido que en la actualidad la institución cuente con los siguientes trámites en línea:

- Inscripción de estudiantes nuevos
- Trámite para matrícula académica
- Pagos en línea
- Consulta de catálogo bibliográfico
- Renovación de material bibliográfico
- Consulta de bases de datos bibliográficas
- Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Lo anterior ha facilitado que los grupos de interés de la entidad realicen sus trámites de forma más rápida, cómoda y práctica a través del portal web, acercando no solo al ciudadano a la gestión que realizan las áreas si no también permitiéndole ser veedor del servicio que reciben en la misma a través de canales de comunicación normalizados y confiables.

5.2.1 PLAN DE ACCIÓN PARA AVANZAR EN LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con base en los objetivos que integran la Política Antitrámites en la administración pública y conscientes de la conveniencia de seguir avanzando en la operacionalización de la misma, a continuación se presenta el plan de acción que se realizara durante el año y el cual servirá para la identificación de mejoras en los servicios y trámites que se prestan a la Comunidad.

ACTIVIDAD	CALENDARIO												RESPONSABLE
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
FASE I: Identificación de trámites - Revisión de los procedimientos. - Análisis normativo - Inventario de trámites													Secretaría General/SISGECC
FASE II: Priorización de trámites a intervenir - Diagnóstico de los trámites a intervenir - Plan de acción													Secretaría General/SISGECC

5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

El Documento CONPES 3654 de Abril 12 de 2010, define la rendición de cuentas como la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

La rendición de cuentas es un proceso continuo y permanente mediante el cual la Universidad informa su actuar a la comunidad. Este proceso se da mediante dos instrumentos: el primero, la Rendición permanente de Cuentas, ejercicio a través del cual la institución publica durante el año los diferentes planes, actos administrativos, informes y decisiones en general que involucran o afectan a la comunidad universitaria y en algunos casos a la ciudadanía, el segundo, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que es el mecanismo a través del cual se convoca a todos los grupos de interés de la entidad y se informa en un espacio abierto, reflexivo y transparente la gestión realizada durante el año; así mismo, se escuchan las propuestas, preguntas y observaciones que los asistentes deseen formular al panel expositor.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presenta una relación de la información que la entidad durante el año rinde a la comunidad y ciudadanía en general de forma permanente a través de la página web:

- Proyecto Educativo Universitario –PEU-
- Modelo Pedagógico Institucional –MOPEI-
- Plan de Desarrollo Institucional -PDI
- Plan Estratégico Operativo –PEO-
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Plan de Bienestar
- Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría
- Informe de gestión de la Universidad
- Informes de auditoría emitidos por la Oficina de Control Interno
- Estados financieros
- Presupuesto
- Plan institucional de gestión ambiental
- Normatividad
- Informe de Gestión Contractual –SIRECI-
- Plan de compras
- Procesos contractuales
- Contratos
- Elecciones de los órganos de representación de la Universidad
- Procedimientos a cargo de cada proceso a través del aplicativo ISODOC

5.3.1 PLAN DE ACCIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

La Rendición de Cuentas en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se realiza una vez al año, con participación de las dependencias adscritas a la Rectoría, Vicerrectoría Académica y Administrativa y se convoca a la comunidad universitaria, a la ciudadanía y representantes de organizaciones civiles.

Este procedimiento pertenece al proceso Fomento a la Participación de los Usuarios, es desarrollado por la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo y se rige de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 1049 del 14 de septiembre de 2010.

Para la audiencia pública de rendición de cuentas se define un Reglamento el cual se publica en la página web e incluye los parámetros para el desarrollo, la participación de la sociedad civil y la comunidad universitaria así como la evaluación del evento.

A continuación se presenta el plan de acción que se desarrollará durante la vigencia 2015 para llevar a cabo la rendición de cuentas.

ACTIVIDADES	PERIODO DE REALIZACIÓN	RESPONSABLES
Reunión Rectoría	2 al 6 de febrero	OPSD
Envío de la guía a los responsables	2 al 6 de febrero	OPSD
Consolidación Informe de Gestión 2013	2 de febrero al 17 de marzo	OPSD
Envío a Promoción y Relaciones Interinstitucionales del Informe de Gestión para corrección ortográfica, estilo y diagramación	2 de febrero al 20 de marzo	OPSD
Participación comunidad universitaria temas a tratar rendición de cuentas, mediante la aplicación de encuesta en la página web.	27 de febrero	OPSD
Envío de temas propuestos por la comunidad universitaria a los responsables	6 de marzo	OPSD
Reunión Institucional	27 de marzo	Rectoría Directivos
Envío de las presentaciones de los informes de las dependencias a la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo	17 de abril	Responsables de la información
Envío de la presentación a Recursos Educativos para diagramación y corrección de estilo	24 de abril	OPSD
Diagramación y corrección de la presentación.	30 de abril	OPSD
Publicación en página web, del informe de gestión, reglamento de la audiencia y de presentación de propuestas y programa específico de la Rendición de Cuentas	29 de abril	OPSD
Enviar invitaciones a personas naturales y jurídicas	29 de abril	División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales
Enviar correos de invitación	29 de abril	Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo
Publicación de avisos en carteleras, prensa, pantallas institucionales, redes sociales, emisora.	29 de abril	División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales y OPSD
Ejercicio preliminar de la Audiencia Pública	14 de mayo	Rector, Vicerrectoras, Secretaria General, Jefe Oficina Control Interno
Recibo de propuestas de las organizaciones de la sociedad civil	13 de mayo	OPSD
Clasificación y entrega de propuestas, al área respectiva para preparar las respuestas	13 de mayo	OPSD
Recibo de respuestas de las áreas respectivas	21 de mayo	Áreas respectivas
Publicar en página web las propuestas de las organizaciones y las respuestas dadas por parte de la institución	21 de mayo	OPSD
Dejar a disposición en la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo las propuestas de las organizaciones y las respuestas por parte de la institución	21 de mayo	OPSD
Ajustes a presentaciones	11 de mayo al 29 de mayo	Recursos Educativos
Realización de la Audiencia Pública	29 de mayo	Rector, Vicerrectoras, Secretaria General, Jefe Oficina Control Interno
Publicación acta de conclusiones	25 de mayo al 26 de junio	OPSD

5.3.2 INCENTIVOS Y SANCIONES

El principal incentivo que existe en la Universidad para llevar cabo la rendición de cuentas a la ciudadanía y grupos de interés en general, es el deber moral y legal de comunicar la gestión; logros y dificultades que durante la vigencia ha tenido la institución, el aporte social que ha hecho al país y el manejo presupuestal y financiero de los recursos públicos destinados al desarrollo de los procesos misionales.

Es así como la institución consciente de este deber, ha reglamentado y publicado en la página web la metodología y lineamientos generales para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con el fin de crear los canales de comunicación necesarios, no solo para que la institución informe a la ciudadanía su gestión, sino también para que ésta se haga parte de la misma a través de sus aportes y veeduría pública.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a los deberes en mención, es responsabilidad de todos los funcionarios administrativos, docentes y contratistas rendir información acerca de las actividades que realizan al interior de cada dependencia en desarrollo de sus funciones, responsabilidades y delegaciones institucionales, así como informar hechos de corrupción de los cuales tenga conocimiento al interior de la Universidad a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones ubicado en página web. La inobservancia de esta disposición puede ser sancionada en los términos señalados en la Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario), Ley 1474 de 2011 y demás normas complementarias que llegasen a transgredirse.

5.4 ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Universidad en el marco del mejoramiento de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta a la población estudiantil y ciudadanía en general, ha venido poniendo en funcionamiento el siguiente conjunto de acciones:

- Designación de una funcionaria con dedicación exclusiva para atender a los usuarios de la Universidad a través del chat, teléfono o consultas presenciales.
- Destinación de un espacio físico para la atención al ciudadano.
- Elaboración de material promocional de los programas académicos de la Universidad.
- Realización de capacitaciones sobre atención al usuario realizado con personal Front Office.
- Creación del Manual de Atención al Usuario
- Medición de percepción del cliente interno.

5.4.1 PLAN DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2015 la institución a través de la Oficina de Promoción y Relaciones Interinstitucionales, instancia encargada del manejo de la atención al usuario, tiene previsto la realización del siguiente plan de acción, el cual se espera fortalezca este mecanismo en la entidad y coadyuve en la aplicación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano liderada por el departamento Nacional de Planeación.

ACTIVIDAD	CALENDARIO		RESPONSABLE
	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN	
Incluir en el plan de bienestar universitario, las acciones pertinentes a mejorar el clima organizacional.	01/02/2015	30/04/2015	División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales
Mejorar la conectividad	01/02/2015	31/12/2015	Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo
Elaborar el nuevo material promocional, con plegables Informativos actualizados de los programas académicos.	01/02/2015	30/04/2015	División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales
Enviar bases de datos de los Usuarios que solicitan información de los programas a Facultades y Admisiones, Registro y Control	15/01/2014	15/03/2014	División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales
Elaborar el nuevo material promocional, con folletos que orienten sobre los programas académicos.	01/02/2015	30/04/2015	División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales
Elaborar el procedimiento de Atención al Ciudadano e implementarlo a través del SISGECC	01/02/2015	30/04/2015	División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales
Actualizar la página web de la Universidad, volviéndola mas amigable	01/02/2015	31/12/2015	Responsables de la información a publicar

5.5 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A la fecha los canales de comunicación que existen para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones; así como para la atención y trámite de inquietudes de estudiantes, docentes, personal administrativo y ciudadanía en general son los siguientes:

- Línea de atención al usuario 2834459
- Chat de la página web
- Correo electrónico: quejasreclamos@unicolmayor.edu.co
- Buzones ubicados en la Sede Principal de la Universidad y en las Sedes dos y tres.

- Formato de registro de las PQRSF a través de la web institucional.
- Personalmente a través de documento escrito radicado en la Secretaría General de la Universidad.

5.5.1 PLAN DE ACCIÓN PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Con el fin de seguir fortaleciendo la estrategia de PQRSF en la entidad, a continuación se presenta el plan de acción que se realizará para la presente vigencia:

ACTIVIDAD	CALENDARIO											RESPONSABLE
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Administrar las PQRSF al 100% a través del Sistema ISODOC Módulo de Atención al Cliente.												Secretaría General
Articular al sistema de PQRSF el Protocolo de atención al interesado en protección de datos al público.												Secretaría General

5.6 GESTIÓN DOCUMENTAL

Mediante la elaboración, implementación y actualización de las Tablas de Retención Documental en los archivos de gestión de cada uno de los procesos, la Universidad ha venido controlando la producción y trámite de la información que genera en desarrollo de las funciones sustantivas determinadas por la Constitución y la Ley, actividad que ha facilitado no solo la custodia y salvaguarda de la documentación, sino también el ordenamiento de la información que es divulgada a la ciudadanía a través de los diferentes mecanismos de rendición de cuentas que permanentemente está generando la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior y en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y artículo 15 de la Ley 1712 de 2014, la entidad ha determinado como estrategia para el fortalecimiento de la gestión documental el siguiente plan de acción:

ACTIVIDAD	CALENDARIO											RESPONSABLE
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
Adoptar el Programa de Gestión Documental de la Universidad, en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.												Secretaría General/ Archivo y Correspondencia

6. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

En concordancia con el Artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, “...el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas...” en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto y diciembre 31 de la vigencia 2015.

El seguimiento será realizado en cada una de las áreas responsables de ejecutar las acciones establecidas en el presente Plan.

Elaboró: Héctor Enrique León Ospina

Profesional Oficina Planeación, S.D

Revisó: Jaime Méndez Henríquez

Jefe Oficina Planeación, S.D

