

OFICINA DE PLANEACIÓN, SISTEMAS Y DESARROLLO

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
RESOLUCIÓN No. 266 DE 31 DE ENERO DE 2014**

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO Y ALCANCE**
- 2. FUNDAMENTO LEGAL**
- 3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS**
- 4. COMPONENTES DEL PLAN**
 - 4.1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**
 - a. Identificación de riesgos de corrupción
 - b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción
 - c. Valoración del riesgo de corrupción
 - d. Política de administración de riesgos de corrupción
 - e. Seguimiento de los riesgos de corrupción
 - f. Mapa de riesgos de corrupción
 - 4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**
 - a. Lineamientos generales
 - FASE 1: Identificación de trámites
 - FASE 2: Priorización de trámites a intervenir
 - FASE 3: Racionalización de trámites
 - FASE 4: Interoperabilidad
 - b. Beneficios de la implementación de las fases de racionalización
 - c. Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites
 - 4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS**
 - 4.3.1. Rendición permanente de cuentas**
 - 4.3.2. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**
 - 4.3.3. Componentes**
 - a. Información
 - b. Diálogo
 - c. Incentivos o sanciones
 - d. La rendición de cuentas-Consideraciones
 - e. Ruta de la Rendición de Cuentas

- 4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
 - a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano
 - b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
 - c. Fortalecimiento de los canales de atención
- 5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**
 - a. Definiciones
 - b. Gestión
 - c. Seguimiento
 - d. Control
 - e. Veedurías ciudadanas
- 6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**
- 7. RECOMENDACIONES GENERALES**
 - a. Gobierno en línea
 - b. Visibilización de los pagos
 - c. Publicación de la gestión contractual
 - d. Gestión documental
- 8. ANEXO**
 - a- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1- OBJETIVOS Y ALCANCE:

OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Construir el Mapa de Riesgos de corrupción de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- ✓ Determinar la aplicación de la política de racionalización de trámites en la Universidad.
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la Universidad
- ✓ Definir las acciones necesarias para optimizar la atención al ciudadano en la Universidad

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las Oficinas, Divisiones y Facultades de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

2- FUNDAMENTO 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.
- ❖ **Documento CONPES 2714 de 2011-**Concepto de Riesgo previsible en Contratación. Referencias Ley 80 de 1993
- ❖ **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 1450 de 2011-** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
- ❖ **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 1151 de 14 de abril de 2008-** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia,
- ❖ Se reglamenta parcialmente la **Ley 962 de 2005** y se dictan otras disposiciones.
- ❖ **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 193 de 13 de Febrero de 2007-** Por la cual se modifica la Resolución 1302 de diciembre 21 de 2005, en el sentido de reestructurar el Grupo interno anti trámites y Atención efectiva al ciudadano-GIAA y definir sus perfiles.
- ❖ **Resolución 1641 de 2008-** Por el cual se integra el Comité de gobierno en línea en la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA.
- ❖ **Resolución 1507 de 09 de noviembre de 2011-** Por el cual se modifica el Artículo 8 de la Resolución 953 del 30 de septiembre de 2004
- ❖ **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 586 de 30 de Abril de 2013-** Por la cual se adopta el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- ❖ **Resolución XXXXXX de 31 de Enero de 2014-** Por la cual se actualiza el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

3- ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN

Ofrecer diversas oportunidades de formación en Educación Superior a través de procesos académicos tendientes a fortalecer los valores humanos, patrios y ciudadanos: justicia, mística, lealtad, honestidad, responsabilidad, respeto, solidaridad y paz, entre otros.

3.2. VISIÓN

Desde nuestra tradición de seriedad, calidad y eficiencia soñamos el COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA del siglo XXI como universidad pública líder en la búsqueda permanente de la excelencia personal, profesional y colectiva y en la construcción de referentes culturales para el desarrollo del país, a través de diversas modalidades de Educación Superior, metodologías y jornadas adecuadas a las expectativas del usuario en relación directa con imperativos axiológicos y necesidades sociales, científicas y educativas.

3.3. PRINCIPIOS

El Código de Ética Institucional define los principios como: “las ideas fundamentales que rigen el ejercicio de la Universidad, constituyéndose en los fundamentos sobre los cuales se basa el quehacer universitario y convirtiéndose en aquellas cualidades de aceptación general que los estudiantes, docentes, funcionarios de la Universidad y usuarios esperan que la Universidad tenga”.

En este sentido los principios son:

3.3.1. Calidad. Los funcionarios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca adoptan la Gestión de Calidad en la Universidad como un medio para desarrollar un ambiente en el cual el cambio en la organización sea natural. Así mismo, la universidad dedica especial atención a sus usuarios, tanto internos como externos para cumplir con sus necesidades de una manera efectiva, dando especial consideración a sus empleados como el recurso más importante del que dispone y demuestra respeto por sus conocimientos y creatividad.

3.3.2. Transparencia. Los funcionarios de la universidad desempeñarán sus funciones con prudencia, integridad, honestidad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad y recitad. Los servidores públicos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca actuarán con honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función y repudian, combaten y denuncian toda forma de corrupción.

3.3.3. Ética profesional. El funcionario de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, actúa de manera profesional, oportuna y eficaz aplicando todos los conocimientos y tecnologías a su alcance incorporando los avances científicos dentro de una concepción globalizada en la ciencia y tecnología, en función permanente del mejoramiento continuo con vocación y entrega para superar las expectativas del usuario interno y externo.

3.3.4. Vocación de servicio al usuario. Los funcionarios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, desempeñará las funciones propias de su cargo, en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad y eficiencia para dignificar la función pública y mejorar la calidad de los servicios a los usuarios, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas correspondientes.

3.3.5. Identidad con la universidad. El funcionario de la universidad, aprecia el trabajo como un medio para realizar valores, por lo que cumple con sus labores con conciencia, en la plena medida de su potencial y de sus capacidades, reconociendo el determinante rol que está llamado a realizar en su labor diaria; comportándose con fidelidad a los propósitos y misión de la universidad, sin defraudar la confianza que le ha sido encomendada.

3.3.6. Responsabilidad social. La universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se hace responsable por los impactos de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente, a través de un componente ético y transparente.

3.4. VALORES ÉTICOS

3.4.1 Compromiso. Los funcionarios de la Universidad deben actuar en desarrollo de sus funciones y en el empleo eficiente del tiempo oficial y manejo de los recursos disponibles, conforme con las normas jurídicas y los valores como la honradez, honestidad y lealtad, dando lo mejor de sí para beneficio de la Institución. El compromiso se manifiesta con la actitud y aptitud de entregar lo mejor para beneficio de la universidad, por lo tanto, es ser fiel a sus convicciones, eficiente y eficaz en el cumplimiento de las obligaciones contraídas. Las actuaciones de los funcionarios de la universidad se basaran en el sentido del deber y la actitud responsable frente al cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucional, de manera que se consolide un beneficio colectivo para toda la comunidad universitaria.

3.4.2. Respeto. Los funcionarios de la Universidad deben actuar con respeto, como base fundamental de la persona humana y convivencia en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Permite reconocer los derechos y opiniones de los demás y al valorar la diferencia, la cual hace posible dar a los demás el mismo trato que se quisiera para uno mismo, aceptando las diferencias y sin importar credo, raza, religión o status, por lo tanto se convierte en el principio esencial para lograr la convivencia en armonía, en síntesis es aceptar al otro, reconocer y no vulnerar sus derechos.

3.4.3. Responsabilidad. Cada uno de los funcionarios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, están comprometidos en el manejo eficiente de sus recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de modo que se cumplan con excelencia y calidad las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional; igualmente tendrán la capacidad para reconocer y afrontar las consecuencias de sus acciones y así responder ante la Universidad y el Estado por la calidad y la excelencia académico-administrativa.

3.4.4. Sentido de Pertenencia. Los funcionarios de la Universidad deben identificarse con el desarrollo de la institución para lo cual ejercerán sus funciones acorde con los parámetros por ella preestablecidos tales como: leyes, normas y manuales, son comprometidos por ellos mismos y con la institución.

3.4.5. Solidaridad. Los funcionarios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, trabajarán en cooperación mutua para alcanzar con entusiasmo y convicción, el mejoramiento de los procesos de atención y servicio a los estudiantes y usuarios.

3.4.6. Tolerancia. Los funcionarios de la Universidad mostrarán siempre mostrarán una actitud atenta y respetuosa por las personas, grupos, instituciones y la sociedad en general; con respeto a los intereses, creencias, opiniones, hábitos y conductas ajenos manifestaran un comportamiento de comprensión mutua a las opiniones diferentes por medio del diálogo y la negociación.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN –

(Ver Anexo No.1)

4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:

a. Lineamientos Generales

FASE 1: IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

- Solicitud de Certificaciones de Estudios y/o Certificados de Notas y Promedio
- Solicitud de copias de actas, certificaciones o constancias de grado
- Inscripción a Cursos de Extensión y Programas de Educación Continuada
- Inscripción de aspirantes para los programas académicos de pregrado y posgrado
- Pago y formalización de matrícula para los programas académicos de pregrado y posgrado
- Pago Derechos de Grado
- Pago de multas por incumplimiento en la devolución de material bibliográfico
- Solicitud de carné institucional
- Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
- Transferencias Programas Académicos
- Solicitudes de reintegro a Programas Académicos.
- Solicitudes de aplazamiento de semestre
- Solicitud de creación de usuarios para ingreso al Sistemas de Información Académico
- Solicitud de creación de correo institucional

FASE 2: PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR

1. Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (sistematizar).
2. Solicitud de Certificaciones de Estudios y/o Certificados de Notas y Promedio (sistematizar).
3. Pago de multas por incumplimiento en la devolución de material bibliográfico de Biblioteca (reducción de costos para el usuario).

FASE 3: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- **Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones – (Sistematizar)**

Se actualiza la Guía Metodológica para la administración de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones (PQRSF) versión 3, En la actualidad se cuenta con el Aplicativo ISODOC, el cual incluye el Módulo de Servicio al Cliente, que les permite a los usuarios el registro, seguimiento y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Desde el link de la página web institucional de Quejas y Reclamos, los usuarios pueden reportar sus PQRSF, asignando un número consecutivo y luego reciben la respuesta directamente en el correo reportado o también se puede realizar el seguimiento en el Aplicativo con el número de consecutivo asignado.

El Módulo de Servicio al Cliente permite el registro de PQRSF desde cualquier computador ya que funciona bajo un ambiente web, también permite sistematizar los reportes de los usuarios y asegurar el tratamiento y la respuesta oportuna, teniendo en cuenta que el Aplicativo realiza notificaciones al responsable del tratamiento a su PQRSF.

Igualmente, se revisó y se actualizó la Guía Metodológica y la Normatividad para la Administración de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) mediante las Resoluciones 1478 y 1479 de 2012 y se encuentran publicadas en ISODOC, Versión 3, en el sentido de incluir el manejo y trámite de las Denuncias de Corrupción.

Se realiza en la actualidad la inclusión dentro del Sistema ISODOC del módulo Atención al cliente de la categoría DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN. Se estableció un nuevo formato para la apertura de los buzones de Quejas y Reclamos, con el fin de dar cumplimiento a la política de cero papel.

- **Certificaciones de Estudios y/o Certificados de Notas y Promedio – (sistematizar)**

El Sistema de Información Académico – ACADEMUSOFT que administra la parte académica de la Universidad cuenta con un módulo de **Certificaciones** para que los usuarios puedan generar las certificaciones en archivos PDF, Igualmente, en la Universidad se pueden realizar los pagos en línea para este tipo de solicitudes.

- **Pago de multas por incumplimiento en la devolución de material bibliográfico- (reducción de costos para el usuario)**

La tarifa de las multas por incumplimiento en la devolución del material bibliográfico genera un alto índice de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte de los usuarios y éstas han sido manifestadas en diferentes instancias.

Se realizó un estudio comparativo frente a otras Bibliotecas, dando como resultado la necesidad de la revisión de las tarifas por multas de la Universidad.

El Reglamento de Biblioteca ha sido revisado y propone una reducción de la tarifa de las multas por incumplimiento en la devolución del material bibliográfico.

Los Miembros del Comité Asesor de Biblioteca y Recursos Educativos aprobaron la reducción de las tarifas.

b. **Beneficios de la implementación de las fases de racionalización**

- ✓ Reducción de tiempos en la obtención de certificaciones
- ✓ Respuesta de PQRSF en el correo electrónico del usuario.
- ✓ Evitar desplazamientos de los usuarios a la Universidad
- ✓ Reducción de costos para el usuario.

c. **Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites**

- ✓ Disminución de tiempos en la expedición de Certificados de Notas y promedio por parte de Admisiones. Registro y Control.
- ✓ Pagos en línea de trámites que impliquen costos para el usuario.

4.3. 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: La Rendición permanente de Cuentas y La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

4.3.1 RENDICIÓN PERMANENTE DE CUENTAS

La Universidad de forma permanente y continua informa a los ciudadanos sobre su actuar mediante la publicación de información veraz, oportuna y pertinente en su página web así:

PLAN DE DESARROLLO

- Presupuesto Vigencia 2013
- Presupuesto en Ejercicio
- Proyectos de Inversión
- Informe Histórico 2007-2012
- Plan Institucional de Gestión Ambiental

CONTRATACIÓN

- Procesos en Curso
- Registro de Proveedores
- Normatividad de Contratación
- Estadística Contratación 2012
- Información a la Ciudadanía
- Informe de Gestión Contractual - SIRECI
- Publicación de Contratos
- Plan de compras

RECURSOS HUMANOS

- Asignaciones Salariales de los Funcionarios
- Ofertas de empleo

PLAN DE MEJORAMIENTO

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – SISGEG – ISODOC

CANAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

ADMISIONES

VALORES DE DERECHOS PECUNIARIOS

INFORMACIÓN AL CIUDADANO

TRAMITES Y SERVICIOS

4.3.2. LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

Es una de las acciones para la rendición de cuentas. Debe permitir el encuentro y la reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un período, en el cual se resumen aspectos cruciales.

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 y 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 incluye los parámetros para el desarrollo, la participación de la sociedad civil y la comunidad universitaria y la evaluación del evento.

4.3.1. COMPONENTES:

a. Información:

Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación. La información debe ser: Comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

La invitación a la rendición de cuentas en audiencia pública se efectúa con un mes de anticipación al día de la audiencia pública a través de los diferentes medios masivos de comunicación como:

1. Página web institucional www.unicolmayor.edu.co: se realiza la publicación de la invitación al evento, el reglamento y el informe de gestión a los cuales todas las personas interesadas podían acceder y conocer.
2. Cartelera Física: se publica aviso de invitación al evento.
3. Periódico: se publica aviso en el diario El Tiempo.
4. Invitación directa: la División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales remite correos electrónicos de las invitaciones a diferentes entidades.
5. Correo electrónico: se remite la invitación al evento, dirigido a docentes, estudiantes y administrativos.
6. Carteleras digitales institucionales, se publica aviso de invitación al evento.

b. Diálogo:

La estrategia de fomento del diálogo con los ciudadanos contempla las siguientes actividades:

- 1- Explicaciones comprensibles
- 2- Procedimientos organizacionales claros y favorables al diálogo
- 3- Explicación de temas relevantes para los fines de la rendición de cuentas
- 4- Diálogos de doble vía y retroalimentación
- 5- Convocatorias amplias y frecuentes.

En el Reglamento de la Audiencia Pública se estipula que las organizaciones de la sociedad civil y la comunidad universitaria pueden presentar propuestas, preguntas y sugerencias respetuosas, remitiéndolas vía correo electrónico a la cuenta planeacion@unicolmayor.edu.co o radicándolas en forma impresa en la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo, Calle 28 5 B 02. Si durante el tiempo planeado en el cronograma para la recepción de propuestas, preguntas y sugerencias no se presentan, el día de la rendición de cuentas se permite a los asistentes presentar preguntas y/o inquietudes, a las cuales se les da respuesta durante el desarrollo del evento por los funcionarios de la administración de acuerdo con sus competencias. Se realiza el día acordado en el horario 3:00 p.m. a 7:00 p.m, en el Aula Máxima de la Sede Uno de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, ubicada en la Calle 28 5 B 02 de la ciudad de Bogotá D. C.

c. INCENTIVOS O SANCIONES:

Acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

La evaluación de la audiencia pública se realiza por parte del Jefe de la Oficina de Control Interno, presentando Acta de Seguimiento y Evaluación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Antes de finalizar el evento se distribuye entre los asistentes, Formato de Encuesta para la Audiencia Pública, a fin de ser diligenciado.

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A. Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano.

Con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Universidad, se han realizado las siguientes acciones:

- Desde el 18 de Noviembre de 2013 se contrata una funcionaria encargada de brindar la Atención a los Usuarios de la Universidad. Desde esta fecha se han atendido más de 240 solicitudes de información vía telefónica y aproximadamente 100 solicitudes por el Chat habilitado desde la página web de la Universidad.
- Se han realizado las contrataciones para la adecuación del espacio físico.

B- Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

Se han realizado capacitaciones al personal de la Universidad sobre Atención al Usuario, uso del aplicativo ISODOC y del link de quejas y reclamos.

C- Fortalecimiento de los canales de atención:

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

1. Línea de atención al usuario 018000113044.
2. Chat de la página web.
3. Correo electrónico quejasreclamos@unicolmayor.edu.co
4. Buzones ubicados en la Sede Principal de la Universidad y en las Sedes dos y tres.

5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

a- Definiciones: Se establecen en la Guía Metodológica, adoptada mediante Resolución 1479 de 2012, así:

- ✓ **CANAL DE COMUNICACIÓN:** Medios que utiliza el usuario para contactarse con la Institución y radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- ✓ **DERECHO DE PETICIÓN:** Según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.
- ✓ **ISODOC:** Sistema de información que administra de manera automatizada el Sistema de Gestión Ética con Calidad - SISGECC y que soporta el cumplimiento de los requisitos normativos de las normas GP1000:2009 y MECI 1000:2005. Este aplicativo cuenta con un módulo específico denominado “Servicio al Cliente” que administra las PQRSF.

- ✓ **PQRSF:** forma abreviada para definir el término peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ **QUEJA:** manifestación de inconformidad que presenta una persona en relación con la prestación del servicio o a la deficiente o inoportuna atención de una solicitud, en el marco de lo establecido por la normatividad vigente.
- ✓ **RECLAMO:** expresión de insatisfacción en relación con la conducta o la acción de los servidores públicos.
- ✓ **SUGERENCIA:** proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.
- ✓ **USUARIO:** persona o institución que recibe un servicio, proceso, conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

b. Gestión: La gestión para las PQRSF, se establece en la Guía Metodológica, así:
 Las Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, que se reciban por cualquier canal, en las diferentes dependencias de la Universidad, se radicarán máximo al día hábil siguiente a la Secretaría General, quien asignará el consecutivo y remitirá al funcionario competente para que resuelva de fondo la solicitud. El Jefe de la dependencia competente será el encargado de hacer el seguimiento para que la respuesta se entregue en el tiempo oportuno, en forma clara, precisa y congruente, copia de la respuesta entregada al usuario se enviará a Secretaría General, para el respectivo control.
 Para el caso de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones, que se reciban en forma presencial o telefónica en las dependencias de la Universidad, de ser posible se resolverán en el mismo momento, si no, se diligenciará el formato de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones y posteriormente se seguirá el manejo para las QRSF escritas.

TRÁMITE DERECHOS DE PETICIÓN

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recibir los Derechos de Petición	Funcionario Universidad
Analizar y estudiar el Derecho de Petición, si es de su competencia, o remitir a la dependencia competente.	Funcionario Universidad
Dar respuesta dentro de los términos, en forma clara, precisa, congruente y de fondo.	Funcionario Universidad
Archivar documentación	Funcionario de la Universidad

TRÁMITE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Recibir Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación.	Funcionario de la Universidad
Radicar a Secretaría General la solicitud.	Funcionario de la Universidad
Recibir y clasificar la solicitud según corresponda en Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación.	Funcionario Secretaria General
Radicar en el sistema el requerimiento y asignar consecutivo.	Funcionario Secretaria General

Enviar la solicitud a la dependencia Académica o Administrativa, según corresponda para que den respuesta al usuario.	Funcionario Secretaria General
Hacer seguimiento para que la respuesta se entregue en el tiempo oportuno y en forma clara, precisa y congruente.	Jefe dependencia competente
Enviar respuesta y solución al usuario con copia del recibido a Secretaría General.	Funcionario de la Universidad
Realizar seguimiento e informe estadístico para remitir a Rectoría.	Funcionario Secretaría General
Archivar documentación	Funcionario de la Universidad

a. Seguimiento:

Según la Guía Metodológica reglamentada por la Resolución 1479 de 4 de octubre de 2012: El Jefe o responsable de cada dependencia será el encargado de hacer un estricto control y seguimiento para que las respuestas a los usuarios se den dentro del término establecido. Si se considera pertinente se comunicará al superior jerárquico, la situación objeto de la solicitud para los fines a que hubiere lugar. La Secretaría General efectuará el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten ante la Institución.

b- Control:

La Secretaría General efectúa el control a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias enviadas a las diferentes dependencias.

c- Veedurías Ciudadanos:

La información estadística relacionada con los escritos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se encuentra publicada en la página web de la Universidad con acceso a todos los ciudadanos y se presenta informe anual en la Rendición de Cuentas.

6- CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le corresponde a la Oficina de Control Interno.

7- RECOMENDACIONES GENERALES:

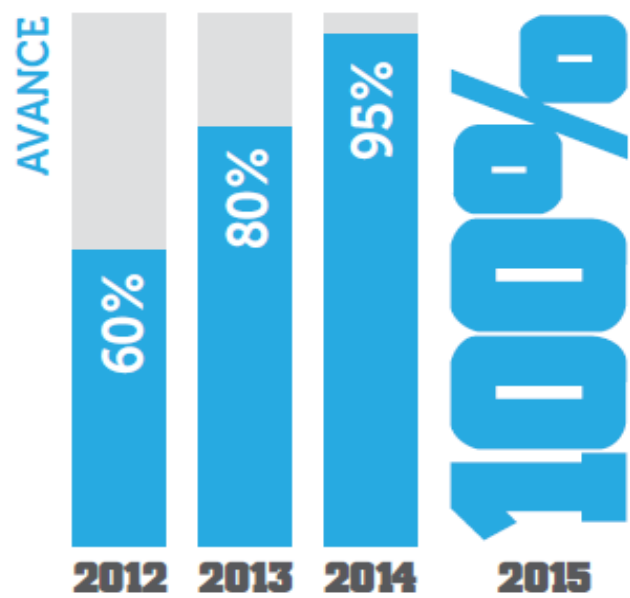
a. Gobierno en línea- Componentes

El Decreto 2693 de 21 de diciembre de 2012, es la norma que define los lineamientos para la implementación de políticas y requerimientos de la Estrategia de Gobierno en Línea en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

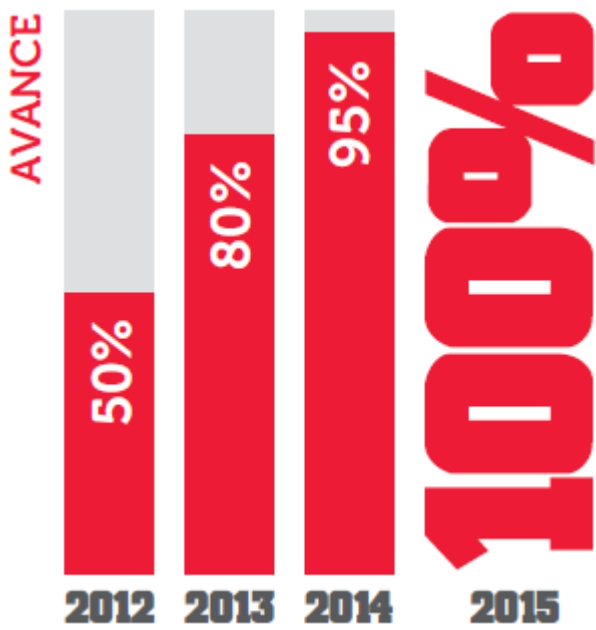
1. ELEMENTOS TRANSVERSALES



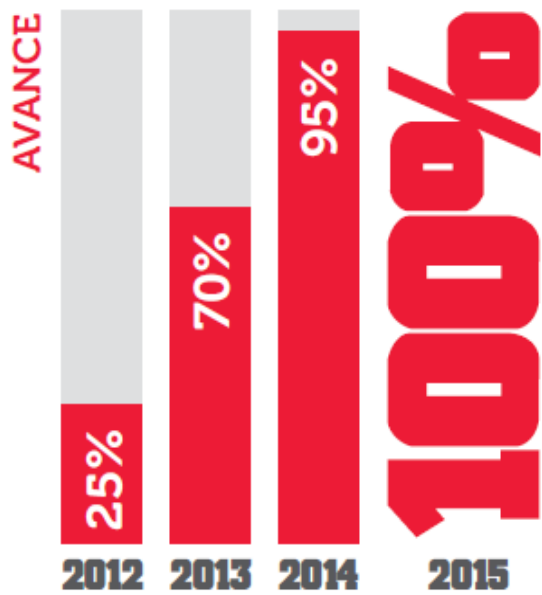
2-. INFORMACIÓN EN LÍNEA



3. INTERACCIÓN EN LÍNEA



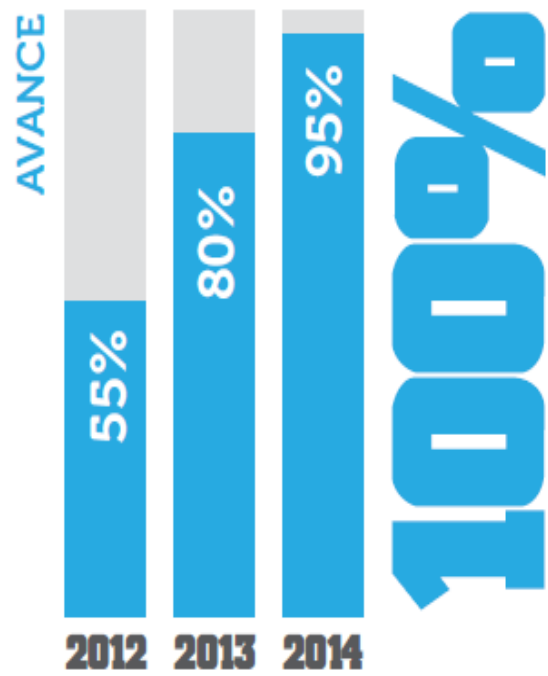
4. TRANSACCIÓN EN LÍNEA



5.TRANSFORMACIÓN



6. DEMOCRACIA EN LÍNEA



ESTRATEGIAS GOBIERNO EN LINEA

INSTITUCIONALIZAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA:

- Comité GEL: Actualizar el comité de GEL con los integrantes que exige el Manual 3.1
- Planeación del GEL:
 - Incluir dentro del Plan Estratégico y/o de Desarrollo la Estrategia de Gobierno en Línea
 - Elaborar un Plan de Acción anual de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Estrategia de Apropiación:
 - Incluir dentro del Plan de Capacitación para los servidores públicos temas de Gobierno en Línea
 - Realizar acciones de divulgación y promoción de la Estrategia de Gobierno en Línea
 - Realizar acciones de mejora en la estrategia de apropiación
- Monitoreo y Evaluación:
 - Definir un esquema de monitoreo y evaluación
 - Reportar trimestralmente al Ministerio de TIC los avances en la Estrategia de Gobierno en Línea

CENTRAR LA ATENCIÓN AL USUARIO:

- Caracterización de Usuarios: realizar periódicamente estudios de caracterización de usuarios
- Estrategia de promoción: Incluir dentro del “Plan de Comunicaciones” las acciones de promoción de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Accesibilidad: Cumplir con el nivel de Conformidad AAA (Triple A) según lo establecido en la Norma NTC 5854
- Usabilidad:
 - Cumplir con las “Directrices Básicas” de Usabilidad.
 - Cumplir con las “Directrices Complementarias” de Usabilidad
 - Cumplir con los “Estándares del sitio Web” de Usabilidad.

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE T.I.C

- Planear el ajuste tecnológico:
 - Realizar el análisis y caracterización de la infraestructura tecnológica.
 - Diseñar una estrategia para mejorar la infraestructura tecnológica
 - Implementar un programa de “Tecnología Verde” con la correcta disposición final de los residuos tecnológicos e implementación de computación en la nube
- Protocolo IPv6:
 - Realizar un Plan de transición de IPv4 a IPv6
 - Implementar la transición al protocolo IPv6
 - Monitorear, evaluar y mejorar la adopción de IPv6

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)

- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:
 - Planear la implementación de un SGSI
 - Poner en marcha el Sistema de Gestión de Seguridad de la información
 - Realizar el seguimiento y medición del funcionamiento del SGSI
 - Establecer condiciones de sostenibilidad del SGSI

PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Política Editorial: Implementar la política editorial y de actualización sobre los contenidos Web
- Publicación de Información
 - Publicación de información básica: seguir los lineamientos del Anexo 2 del Manual 3.1
 - Información en audio y/o video: ofrecer información relevante para sus usuarios en audio y/o video
 - Información principal en otro idioma:
 - Información adicional en otro idioma
 - Mejoramiento: realizar acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de información, satisfaciendo las necesidades de los usuarios frente a ésta
- Acceso Multicanal:
 - Disponer información para consulta vía móvil
 - Proveer información a través de Televisión Digital Terrestre

PUBLICACIÓN DE DATOS ABIERTOS

- Inventario de Información:
 - Elaborar inventario de información para datos abiertos
 - Publicar el inventario de información
- Apertura de Datos:
 - Realiza ejercicios de priorización con el inventario de información publicado
 - Describir los datos identificados en la priorización de manera que sean comprensibles para todos los usuarios
 - Adelantar la preparación del archivo con el conjunto de datos a cargar en un formato estructurado
 - Cargar y publicar los conjuntos de datos en la plataforma del Ministerio de TIC
 - Realizar acciones de mejoramiento en el proceso de publicación de conjuntos de datos abiertos

HABILITAR ESPACIOS DE INTERACCIÓN:

- Consulta interactiva de información:
 - Habilitar servicios de consulta en línea a bases de datos
 - Implementar aplicativos interactivos para la consulta de información
- Servicios de interacción:
 - habilita chats o salas de conversación, medios sociales o video chats como mecanismos de atención al usuario en línea
 - Ofrecer la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web
 - Crear un servicio de registro unificado de usuarios y correos electrónicos en donde éstos pueden autorizar el recibo de comunicaciones y notificaciones
 - Ofrecer la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil
 - Disponer encuestas de opinión
 - Avisos de confirmación cada vez que el usuario interactúe con la entidad a través de solicitudes o suscripciones en línea
 - Realiza acciones de mejoramiento en la prestación de servicios de interacción

HABILITAR ESPACIOS ELECTRÓNICOS PARA INTERPONER PETICIONES

- Sistema de Contacto y PQRD
- Sistema móvil de contacto y PQRD
- Sistema Integrado de PQRD

DISPONER TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA:

- Disponer descarga gratuita de los Formularios para la realización de Trámites y Servicios del SUI
- Habilitar mecanismos electrónicos que permitan obtener totalmente en línea Certificaciones y Constancias
- Automatizar y prestar en línea todos sus trámites y servicios Trámites y Servicios
- Agrupar procedimientos según temáticas, intereses, o poblaciones afines en ventanillas Únicas

HACER USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS:

- Buenas prácticas para reducir el consumo de papel
- Incorporar esquemas de gestión de documentos electrónicos
- Automatizar todos los procesos y procedimientos críticos en la entidad

INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES:

- Cadenas de trámites
- Servicios de intercambio de información

DEFINIR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN:

- Estrategia de participación por medios electrónicos:
 - Planear la participación ciudadana por medios electrónicos
 - Contar con bases de datos con información discriminada de las organizaciones sociales y grupos de interés
 - Convocar (por medios electrónicos) a los interesados a participar en el proceso de consulta en participación ciudadana.
 - Realizar acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social
 - Publicar el documento definitivo de la estrategia de participación así como las respuestas y resultados de la discusión de la estrategia
 - Realizar acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación para la construcción de políticas, planeación, solución de problemas y control social.

CONSTRUIR DE FORMA PARTICIPATIVA LAS POLÍTICAS Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

- Uso de medios electrónicos en el proceso de construcción de normatividad (Convocatoria, Consulta, Realimentación y Resultados)
- Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad (Convocatoria, Consulta, Realimentación y Resultados)

ABRIR ESPACIOS PARA EL CONTROL SOCIAL:

- Uso de medios electrónicos en los espacios y procesos de rendición de cuentas (Convocatoria, Consulta, Realimentación, Discusión y Resultados)

ABRIR ESPACIOS DE INNOVACIÓN ABIERTA:

- Promoción del uso de datos abiertos
- Consulta para la solución de problemas (Convocatoria, Espacios para la propuesta de soluciones y Resultados)

b. Visibilización de los pagos:

En la página de la Universidad se encuentra publicado:

PRESUPUESTO: LA UNIVERSIDAD > Presupuesto

(<http://www.unicolmayor.edu.co/index.php?idcategoria=2660>)

- Presupuesto Vigencia 2013
- Presupuesto en Ejercicio

- Proyectos de Inversión
- Informe Histórico 2007-2012

CONTABILIDAD: LA UNIVERSIDAD> Nosotros> Dependencias> Vicerrectoría Administrativa División Financiera(<http://www.unicolmayor.edu.co/index.php?idcategoria=3857>)

- Estados Financieros 2013 (Balance General Mensual y Estado de Actividad Financiera Mensual)
- Estados Financieros 2012 (Balance General Mensual y Estado de Actividad Financiera Mensual)
- Estados Financieros 2011 (Balance General Mensual y Estado de Actividad Financiera Mensual)

c. **Publicación de la gestión contractual**

Publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados y a celebrar en la página web de la Universidad en el Link:

<http://www.unicolmayor.edu.co/index.php?idcategoria=1504>

- Procesos en Curso
- Registro de Proveedores
- Normatividad de Contratación
- Estadística Contratación 2012
- Información a la Ciudadanía
- Informe de Gestión Contractual – SIRECI
- Publicación de Contratos
- Plan de compras

d. **Gestión documental**

✓ **OBJETIVO**

Controlar la producción y trámite de archivo de la entidad, mediante la elaboración, implementación y actualización de Tablas de Retención Documental en los Archivos de Gestión de cada uno de los procesos de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

✓ **ALCANCE**

Inicia con la identificación de las dependencias productoras de documentos a través de: recopilación de normas sobre la estructura orgánico – funcional en la entidad, resoluciones reglamentarias, manuales de procedimientos, organigramas y finaliza con la elaboración e implementación de las Tablas de Retención Documental para cada una de las unidades productoras de documentos.

✓ **DEFINICIONES:**

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o Institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

Archivo Central: (Semiactivo, intermedio): Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de Gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo Histórico: (Permanente, Inactivo): Aquel al cual se trasfiere la documentación del Archivo Central o del Archivo de Gestión que debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia, la cultura y administración de la Memoria Institucional.

Archivo de Gestión: (Administrativo, activo, de oficina): Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.