



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

SECRETARÍA GENERAL



RESOLUCIÓN N° 0231

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA 2019"

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA,

En uso de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1474 del 12 de Julio 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...", establece en el Artículo No. 73.- "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", que "... 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano...";

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano;

Que es deber de la Universidad del Córdoba elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en aplicación de lo establecido en la guía metodológica "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", citada en el considerando anterior.

Que la Unidad de Planeación y Desarrollo lideró el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de manera participativa y consensuada con los diferentes actores de la Institución.

Que además se invitó al Comité de Moralización de Córdoba para que participara de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

SECRETARÍA GENERAL



0231

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Universidad de Córdoba para la vigencia del año 2019, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Esta Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Montería, a los

30 ENE 2019

NICOLÁS MARTÍNEZ HUMÁNEZ
Rector (e)

Proyectó: Iván P.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA - 2019

Este documento señala las iniciativas que la Institución está desarrollando en su estrategia de lucha contra la corrupción, atención al ciudadano y acceso a la información pública.

**UNIDAD DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO
ENERO-2019**



CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
MARCO NORMATIVO.....	5
PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA.....	8
IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN.....	8
MISIÓN.....	8
VISIÓN.....	8
PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS.....	8
VALORES INSTITUCIONALES.....	9
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	11
ALCANCE.....	11
OBJETIVOS.....	11
FINANCIACIÓN.....	11
DIAGNÓSTICO INICIAL.....	12
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
TEMA: POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO, SU COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	12
TEMA: RIESGOS DE CORRUPCIÓN, SU COMUNICACIÓN, DIVULGACIÓN, MONITOREO Y REVISIÓN.....	13
TEMA: SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS.....	14
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	15
TEMA: TRÁMITES INSTITUCIONALES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	15
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
TEMA: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERMANENTE.....	18
TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
TEMA: EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS E INFORME.....	22
TEMA: INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS.....	23
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	23

TEMA: MECANISMO DESARROLLO INSTITUCIONAL SERVICIO AL CIUDADANO	24
TEMA: AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO	32
TEMA: FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION.....	33
TEMA: SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS.	35
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.....	35
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	37
QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN.....	39
TEMA: INFORMACIÓN MÍNIMA DEBE ESTAR DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DE LA ENTIDAD EN LA SECCIÓN "TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA"	39
TEMA: RESPONDER LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS EN LA LEY	39
TEMA: INSTRUMENTOS PARA APOYAR EL PROCESO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES.....	39
COMPONENTES DEL PLAN: ESTRATEGIA Y TÁCTICA DEL PLAN.....	40
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	40
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	41
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	44
CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO	46
QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN.....	49
SEGUIMIENTO AL PLAN.....	51
MEDICIÓN DEL PLAN.....	52

PRESENTACIÓN

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP), consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios

que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Finalmente, se sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se recomienda incluir Códigos de Ética.

MARCO NORMATIVO

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
1. METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
2. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
3. TRÁMITES	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
4. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
7. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

SUBCOMPONENTE	NORMA	ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN

La Universidad de Córdoba, creada mediante la Ley 37 de 1966, es un ente estatal universitario del orden nacional, con régimen especial, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo referente a las políticas y la planeación del sector educativo. Su domicilio es la ciudad de Montería y podrá establecer seccionales en cualquier municipio del país. Posee autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente, facultad para darse y modificar sus estatutos y ejecutar su propio presupuesto, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 30 de 1992.

MISIÓN

La Universidad de Córdoba es una institución pública de educación superior que forma integralmente personas capaces de interactuar en un mundo globalizado, desde el campo de las ciencias básicas, asociadas a la producción agroindustrial, las ingenierías, las ciencias sociales, humanas, la educación y la salud; genera conocimiento en ciencia, tecnología, arte y cultura y contribuye al desarrollo humano y a la sostenibilidad ambiental de la región y del país.

VISIÓN

Ser reconocida como una de las mejores instituciones públicas de educación superior del país por la calidad de sus procesos académicos y de gestión institucional, orientada al mejoramiento de la calidad de vida de la región, mediante la ejecución y aplicación de proyectos de investigación y extensión en cooperación con el sector productivo.

PRINCIPIOS UNIVERSITARIOS

Los principios que rigen la Universidad de Córdoba están plasmados en el Proyecto Educativo Institucional, siendo los siguientes:

Autonomía. La Universidad de Córdoba orienta su accionar académico administrativo e ideológico en el marco de la Constitución Política de Colombia, lo cual implica el respeto por el pluralismo ideológico, la libertad de cátedra, de pensamiento, la tolerancia, la libertad de expresión, sin interferencia del poder público en estos asuntos ni en el manejo administrativo o financiero de la institución, primando siempre el interés general, el bien común y el orden público, bajo la inspección y vigilancia del Estado.

Integralidad. La Universidad de Córdoba garantiza la formación integral del estudiante en lo científico, tecnológico, artístico y humanístico.

Responsabilidad. La Universidad de Córdoba reconoce y afronta las consecuencias de sus acciones. En cumplimiento de ello da cuenta a la sociedad sobre el carácter de su Misión; vela por su cumplimiento y responde ante ella y el Estado por la calidad y la excelencia académica.

Tolerancia. La Universidad de Córdoba en sus planes de educación y en sus programas formativos, promueve el conocimiento y los valores de la persona humana, como el respeto por las ideas ajenas y el reconocimiento y aceptación del otro en sus diferencias.

Transparencia. La Universidad de Córdoba muestra sus acciones internas de operación y los resultados de las mismas.

Idoneidad. La Universidad de Córdoba da respuesta oportuna y pertinente a las tareas específicas que se desprenden de su misión, de sus propósitos y de su naturaleza.

VALORES INSTITUCIONALES

Para que una persona se considere servidor de la Universidad de Córdoba, además de los valores exigidos por la ley, lo deben caracterizar los siguientes valores:

Respeto. Valor que faculta al ser humano para el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos y el respeto por las normas existentes.

Solidaridad. Se refiere al sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes que propugnen fortalecimiento de los lazos sociales que unen a la comunidad universitaria.

Confianza. Entendida como la seguridad que se tiene a los servidores en el cumplimiento de sus funciones y tareas, esta seguridad debe estar precedida por un actuar ético y moral de los individuos.

Equidad. Ser equitativos en la Universidad, es dirigir los incentivos y reconocimientos a quienes por sus méritos o condiciones lo merecen.

Compromiso. Entendido como la disposición que tienen los integrantes de la Universidad para asumir como propios los objetivos y metas estratégicos de la Universidad.

Honestidad. Asumida como el comportamiento transparente en relación a los semejantes, a todas las actuaciones y a la organización.

Cumplimiento. Entendido en el quehacer de los servidores en cuanto a sus obligaciones y deberes en los términos previstos por la organización.

Servicio. En la Universidad los servidores en cumplimiento de sus funciones satisfacen con calidad y efectividad los distintos requerimientos de sus distintos grupos de interés.

Libertad. Entendida como la facultad natural que tiene el ser humano para actuar, de manera tal que sus actos no lesionen a otros ni vulneren las normas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Universidad de Córdoba y harán parte integral del Plan Operativo Anual de la Institución y de las diferentes dependencias y/o procesos.

OBJETIVOS

1. Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en la Universidad de Córdoba, tanto internos como externos.
2. Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad de Córdoba.
3. 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.
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. Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
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.

FINANCIACIÓN

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

DIAGNÓSTICO INICIAL

Antes de plantear las estrategias y acciones que se llevarán a cabo en cada uno de los componentes que integran Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2019, 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 2019 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 2018, con el fin de conocer el estado de las acciones planteadas durante dicho año.

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

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

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

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

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

Así mismo, desde esta Unidad se realizó la propuesta de modificación a la Política de Administración de Riesgos de la Institución, quedando alineada a las nuevas directrices que establece la mencionada guía, y se encuentra programada para ser sometida a revisión por el Comité de Coordinación de Control Interno en el próximo año para efectos de aprobación por parte del señor Rector, y así posteriormente actualizar el Mapa de Riesgos Institucional.

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

Actualmente la Universidad de Córdoba cuenta con un mapa de Riesgos de Corrupción Institucional acorde a los anteriores lineamientos del DAFP, por lo que se está trabajando en la actualización de acuerdo la última guía emitida por el DAFP la cual salió al público en octubre de 2018.

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de Córdoba tiene la siguiente composición y fue divulgado a través del envío de correos masivos a todos los funcionarios de la Universidad de Córdoba que podrían tener relación con los posibles actos de corrupción planteados en este documento:

PROCESO	NÚMERO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS
Docencia	2
Extensión	1
Gestión de Adquisición y Contratación	4
Gestión de Bibliotecas	2
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Financiera	3
Gestión Legal	2
Infraestructura	3
Internacionalización	1
Investigación	1

PROCESO	NÚMERO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS
Gestión de Admisiones y Registro	3
Gestión Documental	1
Gestión del Desarrollo Tecnológico	1
Seguimiento y Control	1
Total general	26

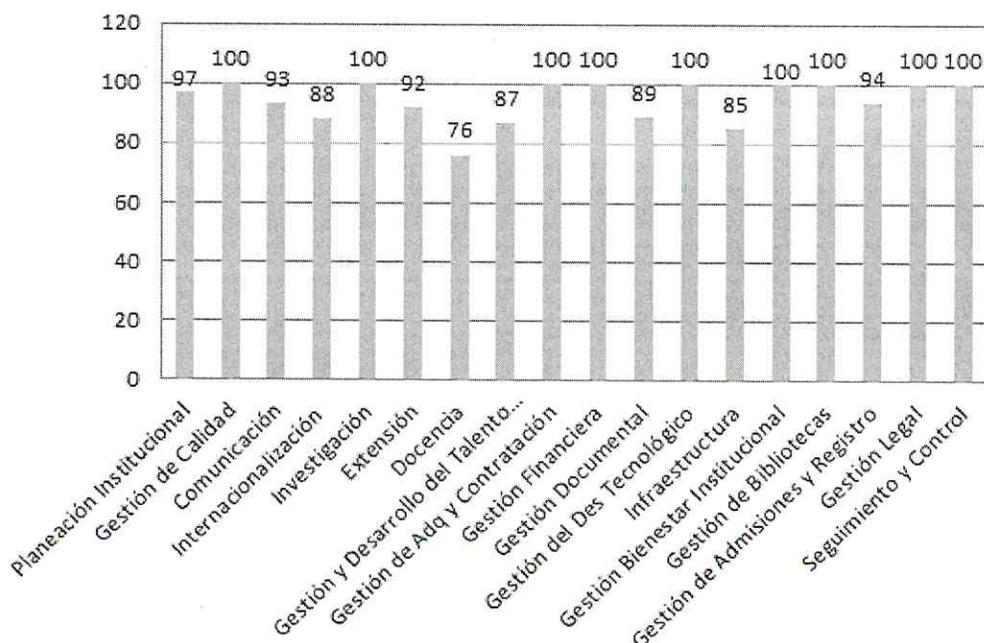
A los riesgos de corrupción identificados se realiza seguimiento cuatrimestralmente en el proceso responsable, para un total de tres seguimientos anuales.

TEMA: SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS

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

El porcentaje promedio de controles ejecutados del mapa de riesgo institucional para el periodo Septiembre-Diciembre 2018 es del 95% ubicándose entre básico y satisfactorio, lo que demuestra el compromiso de la Institución en la lucha contra la corrupción.

% de Controles ejecutados



SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

TEMA: TRÁMITES INSTITUCIONALES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La Universidad de Córdoba, cuenta con un inventario de 21 trámites inscritos ante el SUIT y 3 más por aceptar institucionalmente. La siguiente tabla muestra el estado de cada uno de los trámites:

No	Trámite	Proceso Responsable	Estado actual
1	Cancelación de la matrícula académica	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
2	Inscripción aspirantes a programas de pregrados	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
3	Transferencia de estudiantes de pregrado	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
4	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
5	Contenido del Programa Académico	Docencia	Inscrito
6	Matricula a curso de idiomas	Extensión	Inscrito
7	Matricula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
8	Certificado de notas	Gestión de Admisiones y Registros	Inscrito
9	Registro de asignaturas	Gestión de Admisiones y Registros	Enviado para Revisión
10	Renovación de matrícula de estudiantes	Gestión de Admisiones y Registros	Enviado para Revisión
11	Certificados y Constancias de Estudios	Gestión de Admisiones y Registros	Enviado para Revisión
12	Aplazamiento del Semestre	Gestión de Admisiones y Registros	Tareas Pendientes
13	Grado de pregrado y posgrado	Gestión de Admisiones y Registros	Tareas Pendientes
14	Fraccionamiento de matrícula	Gestión Financiera	Tareas Pendientes

No	Trámite	Proceso Responsable	Estado actual
15	Préstamo bibliotecari	Gestión de Bibliotecas	Enviado para Revisión
16	Carnetización	Gestión de Admisiones y Registros	En Creación
17	Cursos Inter-semestrales	Docencia	En Creación
18	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	Extensión	En Creación
19	Reingreso a un programa académico	Gestión de Admisiones y Registros	Sin Gestión
20	Matrícula Aspirantes Admitidos a Programas de Posgrado	Gestión de Admisiones y Registros	Sin Gestión
21	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Gestión Financiera	Sin Gestión
22	Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	Gestión Legal	Sin Gestión
23	Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	Legal	Sin Gestión
24	Movilidad académica	Internacionalización	Sin Gestión

Además, en la consulta realizada ante la comunidad universitaria para que participaran de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se recibieron sugerencias para mejorar en lo referente a la vinculación de profesores catedráticos y el pago de aportes de salud y ARL. Ante tal situación se plantea lo siguiente:

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Mejorar el procedimiento de Contratación de profesores catedráticos	1 procedimiento ajustado y publicado	Docencia Talento Humano	1/02/2019	1/04/2019
Mejorar el procedimiento de Pago de aportes en salud y ARL	1 procedimiento ajustado y publicado	Docencia Talento Humano	1/02/2019	1/04/2019

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Diseñar instrumento para prueba psicológica para la vinculación de docentes	Instrumento diseñado	Talento Humano	1/02/2019	1/04/2019
Mejorar el procedimiento de programación de prácticas académicas	1 procedimiento ajustado y publicado	Docencia Infraestructura	1/02/2019	1/03/2019

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, el cual es liderado desde la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Durante el 2018, dicha estrategia había implementado las siguientes acciones de divulgación de toda la información referente a la gestión y gobernabilidad desarrollada que le apunta al cumplimiento del plan de gobierno:

- 656 noticias de la Universidad en la modalidad free press, publicadas en diferentes medios de comunicación
- 313 actividades de prensa: 205 boletines de prensa, 5 boletines NotiCalidad, 3 periódicos institucionales, 70 envíos boletín virtual, 8 ruedas de prensa de carácter institucional, 15 publirreportajes, 10 ronda de medios.
- 1079 actividades audiovisuales: 194 videos, 553 cubrimientos fotográficos, 225 cubrimientos en videos, 107 transmisiones en circuito cerrado
- 1820 piezas diseñadas (productos institucionales, elementos de divulgación y promoción de eventos institucionales)
- 1262 actividades de radio: 478 noticieros, 53 transmisiones, 551 programas radiales, 43 clips radiales, 70 cuñas radiales, 36 especiales, 31 producciones de audio en estudio y voz en off para videos institucionales
- 1557 actividades de difusión a través de la página web, infoweb, Unicórdoba Estéreo virtual y correos masivos
- 2245 actividades de difusión a través de la publicación en redes sociales: 1342 en Twitter, 176 en Facebook, 126 en Instagram y 176 en YouTube.

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

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
Se requiere mayor integración de la ciudadanía para que elija los tópicos en los que quiere que la administración haga énfasis en su manera de rendir cuentas.	Imagen positiva de la Universidad de Córdoba al divulgar sus acciones, obras y proyectos de acuerdo a su eje misional y propósito institucional.	Visibilidad de la gestión de la Universidad de Córdoba.	Deficiencia de recursos económicos para llevar a cabo actividades enmarcadas dentro de la estrategia.

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
<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 en la consecución de los objetivos institucionales.</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 genera confianza, credibilidad y posicionamiento.</p>	<p>Ejercicio de participación y control social de frente a la transparencia y gobernabilidad.</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>Relacionamiento y acercamiento con entidades y ciudadanía para generar escenarios de confianza y transparencia de la Institución.</p>	<p>Deficiencia de recurso humano para el desarrollo de las actividades.</p>

TEMA: AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el liderazgo de la Unidad de Planeación y Desarrollo, Comunicaciones, División Logística, Sección de Sistemas y Telemática, y la Unidad de Control Interno, este Grupo realizó una planeación pormenorizada de la Audiencia de Rendición de Cuentas. Así mismo, se generó un documento denominado "Informe de Gestión 2017", el cual se publicó en la página web de la Universidad de Córdoba en el siguiente enlace <http://www.unicordoba.edu.co/rendicion-de-cuentas-2017>, al igual que se constituyó en el referente a tener en cuenta por todas las dependencias para la efectiva realización del ejercicio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

El día 7 de marzo de 2018 a las 8:30 am., se llevó a cabo la Audiencia Pública de la Rendición de Cuentas vigencia 2016, en el Auditorio Cultural del Campus Universitario, este espacio de retroalimentación con la comunidad, fue transmitido en vivo a través de nuestra Emisora Institucional Unicordoba Estéreo 90.0 FM por video streaming a través de la web Institucional. El evento se desarrolló con la intervención del señor rector doctor JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO.



Durante la intervención, el doctor JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO, entregó importantes resultados de la Institución referente a las acciones desarrolladas durante la vigencia 2017, relacionados con los cambios en materia social, financiera, administrativa, académica y de infraestructura.

El doctor JAIRO TORRES OVIEDO, Rector, informa los resultados de Ejecución de su Plan de Gobierno 2015-2018, el cual presenta una ejecución del 70%, de igual forma se presentaron los resultados en cada uno los ejes estratégicos que enmarcan el Plan de Gobierno institucional, tales como Internacionalización para la Globalización, Calidad Pertinencia y Cobertura, Docencia, Fortalecimiento de la interacción entre: Investigación, Tecnología y Sociedad, Relación Academia y Sociedad y Sector Productivo, Bienestar Institucional y Modernización Administrativa y Buen Gobierno.



Mecanismos de divulgación:

- Correos masivos a la comunidad Universitaria a través de la página web ¿Sobre qué temas quisiera que el Rector rindiera cuentas?, a partir del día 22 de enero de 2018.
- Página Web accesible desde un link de la web principal <http://www.unicordoba.edu.co/rendicion-de-cuentas-2017> .
- Avisos de prensa en el periódico de la región El Meridiano de Córdoba.
- Desde el 05 de febrero de 2018 hasta la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se informó a la ciudadanía sobre el evento, mediante la página web institucional y la emisora Unicor estereo, la fecha y lugar donde se realizaría la Audiencia Pública.
- Invitación a las Entidades Gubernamentales, sector productivo, periodistas de los distintos medios de comunicación para que asistieran e informaran a la ciudadanía sobre la realización de la Audiencia Pública. Así mismo, se elaboraron dos comunicados de prensa que se enviaron a los medios de comunicación nacional y regional, sobre la Audiencia y la participación del Consejo Superior Universitario.
- Invitación a la ciudadanía a través Correos masivos corporativos, y de redes sociales Twitter e instagram que utiliza la Entidad.
- Invitación a los estudiantes, funcionarios y docentes de la Universidad de Córdoba, a través de los diferentes medios de comunicación de la Institución.

Inscripción, preguntas y respuestas:

Para los interesados en formular preguntas y propuestas, se habilitó en la página web institucional un enlace con el nombre rendición de Cuentas.

Asistencia

El evento de Rendición de Cuentas se realizó en el Auditorio Cultural de la Universidad de Córdoba, contó con una participación de 479 personas, registradas como otras organizaciones (Contraloría Departamental, Gobernación de Córdoba, Alcaldía, CVS y otros), servidores públicos y estudiantes de la Universidad de Córdoba.

La distribución porcentual por tipo de asistente evidenció que la mayor participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue: servidores públicos 323, estudiantes 145 y otras organizaciones 11.

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

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

Del total de la población asistente a la Audiencia (479), el 100% correspondiente a 142 personas evaluaron el evento mediante el diligenciamiento del Formato de Encuesta de Evaluación de la Rendición de Cuentas, el cual contiene (10) preguntas, obteniéndose los siguientes resultados:

- Del total de la población encuestada, el 88% consideró que la Audiencia pública se desarrolló de manera bien organizada y el 12% consideró regularmente organizada.
- Del total de la población encuestada, el 96% de los encuestados consideraron que el procedimiento para las intervenciones en la Audiencia Pública se desarrolló de manera clara y el 4% restante consideraron que fue confuso.
- Del total de la población encuestada, el 96% de los encuestados consideraron que la oportunidad de los asistentes inscritos para opinar durante la audiencia pública fue igual y el 4.2% consideraron que fue desigual.
- Del total de la población encuestada que fue de 142, 87 de los encuestados consideraron que los temas presentados en la Audiencia por parte del Rector de la Institución, fueron discutidos de manera profunda, obteniendo un porcentaje de 61,2%, 38 moderadamente profunda, obteniendo un porcentaje del 27% y 17 superficial con un porcentaje del 12%.
- Los asistentes a la Audiencia manifestaron que se enteraron de este evento a través de los siguientes medios: 19 encuestados se enteraron por aviso público obteniendo un porcentaje del 13,3%, 14 se enteraron por prensa u otros medios de comunicación con un porcentaje del 10%, 26 se enteraron a través de la comunidad con un porcentaje del 18,3%, 3 encuestados se enteraron por medio

de boletín, obteniendo un porcentaje del 2,1%, 35 lo hicieron a través de la página web con un porcentaje del 25% y 45 encuestados se enteraron por invitación directa obteniendo un porcentaje del 32%.

- 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 42,2% la calificó como grande con un 51% y como poca un 8%.
- 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 58%, que es importante con un 41% y que es sin importancia con un 1,4.
- 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%.

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

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

Como estrategia para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas, se ha adoptado la realización de Capacitaciones abiertas a la comunidad universitaria y en general sobre veedurías y control social, relacionado con la rendición de cuentas de la gestión administrativa institucional.

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

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

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

TEMA: MECANISMO DESARROLLO INSTITUCIONAL SERVICIO AL CIUDADANO

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

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
<p>No se tiene definido el portafolio de servicios de la Universidad de Córdoba. Una vez se tenga, se debe difundir.</p>	<p>La Universidad de Córdoba tiene implementado el Procedimiento PGDC-007 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este procedimiento apunta al mecanismo Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Existencia de una política Nacional del servicio al ciudadano CONPES 3785 en donde se definió que el ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido el servicio al ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normatividad que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado.</p>	<p>Falta de colaboración de las entidades que por su función articulen el servicio al ciudadano como son: DAFP, MINTIC; Secretaría de Bienestar Institucional, Infraestructura y Gestión del desarrollo Tecnológico.</p>
<p>Se deben implementar y optimizar procedimientos que soporten la entrega de trámites y servicios al ciudadano.</p>	<p>La universidad tiene el Procedimiento PGDC-005 Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios, aplica a los procesos misionales que hacen parte del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) de la Institución y los procesos de apoyo que mantienen contacto directo con nuestros usuarios y afectan la prestación del servicio tales como: Gestión de Biblioteca, Gestión de Admisiones y Registros, Gestión del Bienestar Institucional, Infraestructura y Gestión del desarrollo Tecnológico.</p>	<p>En Colombia, el servicio al ciudadano está reglamentado a través de una serie de normativas que permiten su eficaz aplicación</p>	

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
<p>No se realiza la medición de satisfacción al ciudadano en relación con todos los trámites y servicios que presta la entidad.</p>	<p>Existen procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios a la comunidad como son PGAR-003 Procedimientos certificaciones académicas, PGAR-004 Procedimiento de inscripción a los programas de pregrado, PGAR-005 Procedimiento de Cancelación o aplazamiento del periodo académico, PGAR-007 Procedimiento de Selección de estudiantes nuevos en los programas de pregrado, PEXT-002 Procedimiento para matrícula a cursos de Idiomas extranjeros, Procedimiento PGRH-013 Elaboración y expedición de certificados.</p>	<p>Se cuenta con asistencia técnica del programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.</p>	
<p>No se identifican en su totalidad las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención oportuna y adecuada.</p>	<p>En la página web (SIGEP) tenemos información actualizada sobre Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.</p>	<p>En los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para ello. En la Universidad de Córdoba, se incluyó dentro del Plan de Gobierno 2015-2018 "Por una universidad con calidad, moderna e incluyente" una línea estratégica que apunta a la gestión del servicio al ciudadano.</p>	

Debilidades	Fortalezas	Oportunidades	Amenazas
<p>En la página web no se cuenta con un lugar visible que contenga información sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derechos de los Usuarios y medios para garantizarlos - Descripción de procedimientos, trámites y servicios de la entidad - Tiempo de entrega de cada trámite y servicio - Requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos - Horarios y puntos de atención - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo <p>No se tienen establecidos procedimientos para diseñar espacios físicos con facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores)</p> <p>El sistema del servicio al ciudadano no está integrado con los otros sistemas.</p>		<p>Como es un componente transversal sus estrategias se deben trabajar conjuntamente y en forma articulada con DAFP, MINTIC; Secretaria Transparencia Presidencia de la Republica.</p>	

TEMA: AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Durante el año de 2018, Se llevaron a cabo las siguientes formaciones relacionadas con este aspecto:

Nombre de la Actividad	Fecha	No Asistentes
ASISTENCIA A SEMINARIO DE GESTIÓN EFECTIVA DEL PRESUPUESTO	2/22/2018	2
	2/23/2018	
MECANISMOS PARA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	2/22/2018	74
REINDUCCIONES LABORALES:		
* SOCIALIZACIÓN CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	3/12/2018	236
* VEEDURIAS Y CONTROL SOCIAL		
* SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3/14/2018	424
* SOCIALIZACIÓN SISTEMA PQRS		
ACTIVIDAD FORMATIVA DÍA DE LA SECRETARIA: LENGUAJE CLARO Y BUEN SERVICIO	4/26/2018	58
ASISTENCIA A CONGRESO DE DERECHO PROCESAL CONSTITUCIONAL	DEL 24 AL 26 DE MAYO DE 2018	4
EDUCACION FINANZAS PERSONALES PARA SERVIDORES PUBLICOS	7/23/2018	35
SOCIALIZACION PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CAMBIO	8/03/2018	30
CONFERENCIA "ATENCION AL CLIENTE"- CARACOL RADIO	10/17/2018	18
PREVENCION AL CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS (ALCOHOLISMO, TABAQUISMO Y DROGADICCION)	10/19/2018	239
CAPACITACION DE LIDERAZGO DEL MUNDO MODERNO	10/25/2018	25
CAPACITACION EN PROACTIVIDAD Y EMPODERAMIENTO: GERENCIA DE LA FELICIDAD (MANEJO DE EMOCIONES)	10/25/2018	131
GESTION DE RIESGOS ARTICULADO AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)	11/07/2018	39
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE BASADO EN EL MODELO DISNEY	11/19/2018	13
SOCIALIZACIÓN DE LA LEY 734 DE 2002: REGIMEN DISCIPLINARIO CDU	11/21/2018	13
	11/22/2018	23

Así mismo, La División de talento Humano realizó la Socialización del Protocolo de atención al ciudadano de la Universidad de Córdoba durante las actividades de inducción laboral a

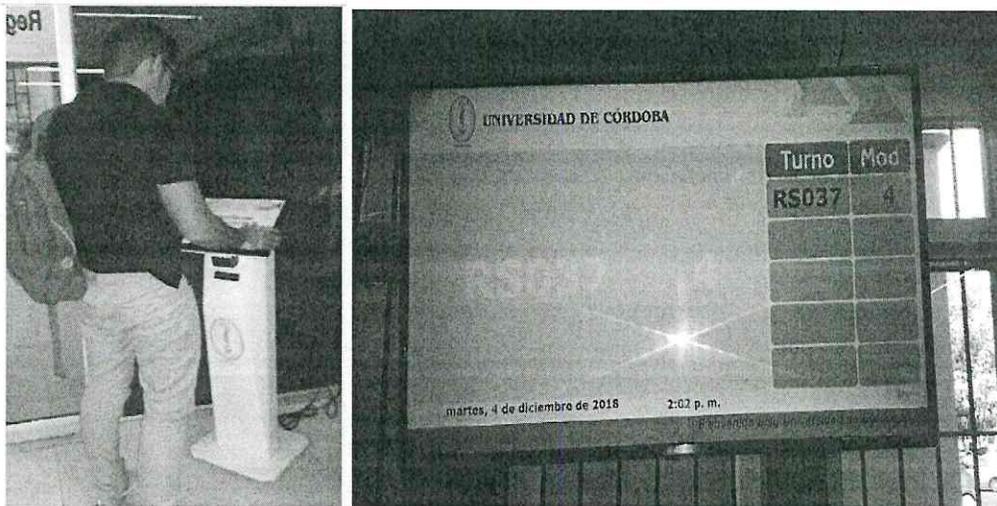
nuevos docentes de planta, personal temporal y nuevos docentes catedráticos; así como en las reinducciones laborales para docentes y personal administrativo.

TEMA: FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION

A continuación, se presentan algunos de los avances que se tuvieron en materia de fortalecimiento en los canales de atención a los usuarios en la División de Registro, Admisiones y Control Académico y trámites institucionales durante el 2018.

Certificados Digitales: Durante el año 2018, se dio inicio a la expedición de certificados académicos digitales en la Institución, empezando por la población de pregrado activa. Este proyecto incluye tres etapas, para el 2019 se dará inicio a la etapa de pagos en línea y obtención del certificado completamente en línea y posteriormente, la última etapa consiste en que la población de postgrados y graduados puedan obtener su certificado igualmente en línea.

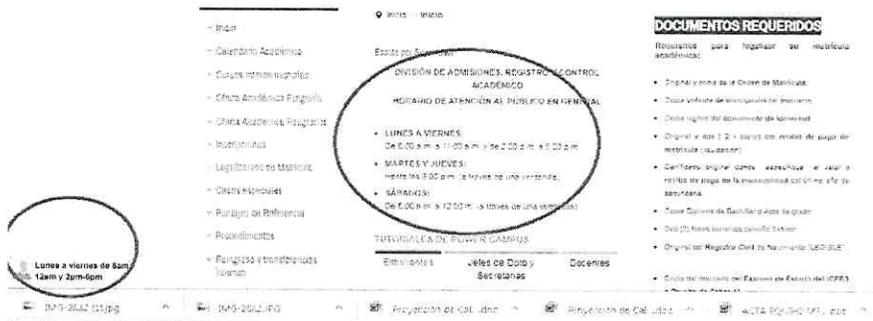
Sistema De Atención De Usuarios (Digiturno): Con el propósito de mejorar la interacción de los clientes al momento de realizar una consulta en la División de Admisiones, se instaló un Digiturno, sistema que permitió eliminar las filas, diversificar la atención, debido a que ahora todos los asesores de programas pueden atender todas las necesidades de los usuarios.



Fortalecimiento Al Chat Interactivo: Con el propósito de seguir mejorando la atención del usuario del proceso de Gestión de Admisiones y Registro, se ha venido fortaleciendo la herramienta Chat Interactivo, el horario habitual de atención, dándose a conocer la herramienta e impulsando su uso a la comunidad académica y a la sociedad en general.



Ampliación Horarios De Atención: Con el propósito de darle mayor facilidad de acceso y atención a los estudiantes que ven clases nocturno y los días sábados, se amplió el horario de atención en la División de Admisiones, Registro y Control Académico, el cual se ha difundido por las redes sociales, pagina web institucional, cartelera, emisora de la universidad, entre otros medios de comunicaciones.



Modificación De Modulares: Se modificó el diseño físico de la atención de los asesores de programas, en cuanto a la ubicación de las ventanillas, con el fin de permitir la interacción de nuevos servicios, mejorar el confort y la higiene de los usuarios.



Estas iniciativas han permitido en la División de Registro, Admisiones y Control Académico, que el tiempo promedio para la entrega de un certificado académico, oscile alrededor de 1,9 días, pasando así de cinco días hábiles a tres como tiempo máximo de entrega.

Accesibilidad al espacio físico para personas con movilidad reducida:

De igual forma, se desarrolló y presentó ante el Consejo Académico, la propuesta de Diagnóstico de Accesibilidad al Espacio Físico, por parte de la Unidad de Planeación y Desarrollo, el cual da cuenta de las condiciones actuales de la infraestructura física institucional y su relación con personas con movilidad reducida. A continuación, se presentan algunas conclusiones generales de dicho diagnóstico.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2018, el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (SPQRSD) recibió 324 solicitudes de las cuales fueron respondidas 442.

Recibidas	Tramitadas	Respondidas
324	324	324

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

Los porcentajes del comportamiento del Sistema son:

Efectividad	Eficiencia	Eficacia
100%	100%	99.7%

TEMA: MEDIOS, ESPACIOS O ESCENARIOS QUE UTILIZA PARA INTERACTUAR CON LOS CIUDADANOS CON EL FIN DE ATENDER SUS SOLICITUDES DE TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

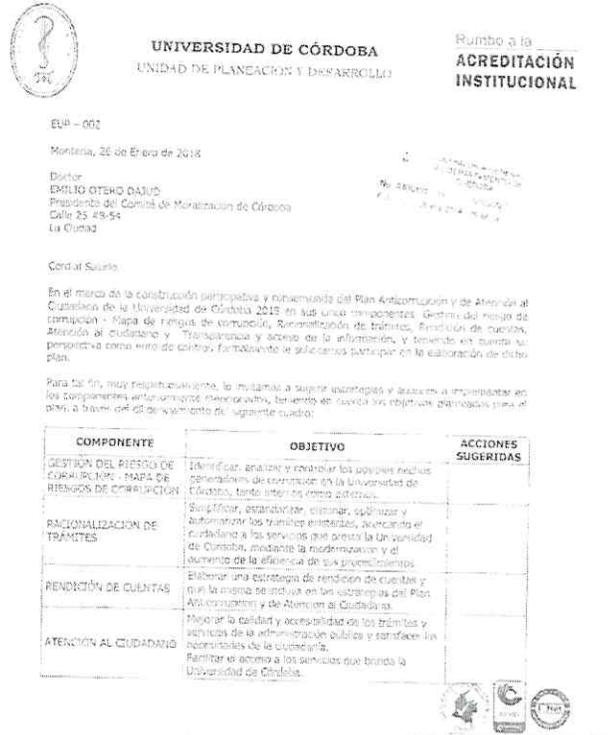
MEDIO	DESCRIPCIÓN	USUARIOS	ESTADO
Página web www.unicordoba.edu.co	Portal web institucional	Comunidad Universitaria Ciudadanos	Activa y en servicio Requiere de rediseño de imagen, arquitectura de información y

MEDIO	DESCRIPCIÓN	USUARIOS	ESTADO
			cambio de plataforma.
POWER CAMPÚS	Sistema de información académico institucional	Comunidad universitaria	Activo y en servicio
Sistema de PQRS	http://institucional.unicordoba.edu.co/sprs/ Sistema que permite las solicitudes y seguimiento a peticiones quejas, reclamos y denuncias en línea	Comunidad Universitaria Ciudadanos	Activo y en servicio
Sistema Mesa de Ayuda	Solicitudes y seguimiento de servicios tecnológicos en línea	Comunidad Universitaria	Activo y en servicio
Chat	Servicio de chat implementado para la División de Admisiones, Registro y Control Académico	Comunidad Universitaria Ciudadanos	Activo y en servicio Requiere de horarios establecidos para la atención continua desde su administrador
Plataforma colaborativa Google Apps For Education	Servicios corporativos de correo electrónico, calendario, almacenamiento entre otros	Comunidad Universitaria	Activo y en servicio Requiere de mayor apropiación por parte de la comunidad

TEMA: GESTIÓN DE LA ENTIDAD PARA CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES DE SU POBLACIÓN OBJETIVO, ASÍ COMO SUS EXPECTATIVAS, INTERESES Y PERCEPCIÓN RESPECTO AL SERVICIO RECIBIDO

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

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



Percepción respecto al servicio recibido: El Informe de Satisfacción Institucional 2018 tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción y la percepción de las partes interesadas sobre el ambiente universitario con el fin de identificar las debilidades que deben ser atendidas para la mejora en la prestación de los servicios por parte de los procesos de la Institución. La siguiente tabla muestra los resultados del indicador de satisfacción para cada proceso del SIGEC y el resultado institucional, para el año 2018:

TIPO	PROCESO	% DE SATISFACCIÓN
Misional	Docencia	86,74%
Misional	Extensión	89%
Misional	Investigación	77%
Estratégico	Planeación institucional	96%
Estratégico	Gestión de la calidad	89%
Estratégico	Comunicación	92%
Estratégico	Internacionalización	98%
Apoyo	Bienestar institucional	86,80%
Apoyo	Gestión y desarrollo del talento humano	85%
Apoyo	Gestión financiera	89,88%
Apoyo	Gestión de bibliotecas	52%
Apoyo	Gestión de admisiones y registro	85,50%
Apoyo	Adquisición y contratación	92%
Apoyo	Gestión documental	89%
Apoyo	Infraestructura	93%
Apoyo	Desarrollo tecnológico	93,70%
Apoyo	Gestión legal	92%
INSTITUCIONAL		
		87%

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.

Sin embargo, en estos momentos, debido a la creación y diseño de un nuevo sitio web, se hace necesario la migración de la información contenida en el antiguo sitio, al nuevo.

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

La Unidad de Asuntos Jurídicos, procedimentalmente es la dependencia encargada en la Universidad de Córdoba, para recibir, dar trámite y respuesta a los derechos de petición impetrados por la comunidad. En ese orden de ideas, durante el 2018, esta dependencia dio trámite a un total de 92 derechos de petición, de los cuales, el 100% fue respondido dentro del plazo establecido por la ley.

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

A 2018, el proceso de Gestión Documental del SIGEC de la Universidad de Córdoba, ha elaborado los tres instrumentos para apoyar el proceso de gestión de la información en las entidades públicas, a saber:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

No obstante, dichos instrumentos requieren de ser socializados, comunicados y divulgados ante la comunidad universitaria, lo cual se puede realizar mediante reuniones de capacitación con secretarías y personal de contacto directo con los archivos físicos de las distintas dependencias.

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 FINALIZACIÓN
Política de Administración de Riesgos	Ajustar la Política Institucional de Administración de Riesgos, incluyendo los ajustes requeridos por la Guía de Administración de Riesgos del DAFP	1 Política aprobada	Seguimiento y Control	Febrero de 2019	Abril de 2019
	Comunicar y divulgar a la comunidad universitaria, la Política de Administración de Riesgos de la Universidad de Córdoba.	1 Política divulgada	Seguimiento y Control	Abril de 2019	Junio de 2019
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Ajustar y actualizar, el contenido del Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba	1 Mapa de Riesgos Institucional ajustado	Seguimiento y Control	Abril de 2019	Julio de 2019
Consulta y divulgación	Comunicar y divulgar el Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba, con todas las partes interesadas	1 Mapa de Riesgos Institucional divulgado	Seguimiento y Control Planeación Institucional	Julio de 2019	Septiembre de 2019
Monitoreo y revisión	Solicitar revisión periódica al Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba, y si es el caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Seguimiento y Control	Abril de 2019	Diciembre de 2019
Seguimiento	Realizar el seguimiento a las acciones propuestas en el Mapa de Riesgos Institucional de la Universidad de Córdoba	3 seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción realizado	Seguimiento y Control	Abril de 2019	Diciembre de 2019

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

NOMBRE DEL TRÁMITE	ESTADO ACTUAL	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
Matricula a curso de idiomas	Inscrito	Racionalizar	1 trámite racionalizado	Extensión Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Matricula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Inscrito	Racionalizar	1 trámite racionalizado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Certificado de notas	Inscrito	Racionalizar	1 trámite racionalizado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Registro de asignaturas	Enviado para Revisión	Hacer seguimiento a la publicación y realizar ajustes requeridos	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Renovación de matrícula de estudiantes	Enviado para Revisión	Hacer seguimiento a la publicación y realizar ajustes requeridos	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Certificados y Constancias de Estudios	Enviado para Revisión	Hacer seguimiento a la publicación y realizar ajustes requeridos	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Aplazamiento del Semestre	Tareas Pendientes	Hacer seguimiento a la publicación y realizar ajustes requeridos	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Grado de pregrado y posgrado	Tareas Pendientes	Hacer seguimiento a la publicación y realizar ajustes requeridos	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019

NOMBRE DEL TRÁMITE	ESTADO ACTUAL	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACION
Fraccionamiento de matrícula	Tareas Pendientes	Hacer seguimiento a la publicación y realizar ajustes requeridos	1 trámite publicado	Gestión Financiera Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Préstamo bibliotecario	Enviado para Revisión	Hacer seguimiento a la publicación y realizar ajustes requeridos	1 trámite publicado	Gestión de Bibliotecas Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/11/2019
Carnetización	En Creación	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019
		Gestionar Publicación		Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/07/2019	1/11/2019
Cursos Inter-semestrales	En Creación	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Docencia Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019
		Gestionar Publicación			1/07/2019	1/11/2019
Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	En Creación	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Extensión Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019
		Gestionar Publicación			1/07/2019	1/11/2019
Reingreso a un programa académico	Sin gestión	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019

NOMBRE DEL TRÁMITE	ESTADO ACTUAL	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACION
Matrícula Aspirantes Admitidos a Programas de Posgrado	Sin gestión	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Gestión de Admisiones y Registros y Gestión de la Calidad	1/07/2019	1/11/2019
		Gestionar Publicación		Gestión de Admisiones y Registros y Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019
Devolución y/o compensación de pagos en exceso Y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Sin gestión	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Gestión Financiera y Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019
		Gestionar Publicación		Gestión Financiera y Gestión de la Calidad	1/07/2019	1/11/2019
Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	Sin gestión	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Gestión Legal y Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019
		Gestionar Publicación		Gestión Legal y Gestión de la Calidad	1/07/2019	1/11/2019
Movilidad académica	Sin gestión	Gestionar la inscripción del tramite	1 trámite publicado	Internacionalización y Gestión de la Calidad	1/02/2019	1/06/2019
		Gestionar Publicación		Internacionalización y Gestión de la Calidad	1/07/2019	1/11/2019

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Ejecutar la estrategia "Unicórdoba te cuenta", mediante la edición, publicación y divulgación de piezas de comunicación.	200 Boletines de prensa 150 Vídeos divulgados	Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Publicar el periódico institucional El Faro	4 ediciones del Periódico publicadas	Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	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	500 Publicaciones en la página web realizadas y envíos de correos masivos 800 publicaciones en redes sociales realizadas	Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2018	1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Planeación Institucional Comunicación	Enero de 2019	Abril de 2019
	Definir cronograma de trabajo para la Audiencia Pública de Rendición de cuentas de la vigencia 2019	1 Cronograma de trabajo establecido	Planeación Institucional Comunicación	Diciembre de 2019	Enero de 2020

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Realizar Campaña de comunicación denominada Encuentros: reuniones programadas con los diferentes sectores que convergen no solo al interior de la Institución sino de aquellos a quienes tienen injerencia como el sector productivo, empresarial, de gobierno, comunidad.	10 Reuniones realizadas	Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	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.	20 Encuentros radiales realizados	Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar talleres y/o capacitaciones a la comunidad universitaria y sociedad en general, para incentivar la cultura de rendición de cuentas	1 Taller y/o Capacitación	Seguimiento y Control Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Divulgar a la comunidad universitaria boletines sobre veedurías y control social, relacionado con la rendición y petición de cuentas de la gestión administrativa institucional.	1 Boletín realizado 1 E-car enviada	Seguimiento y Control	Febrero de 2019	Diciembre de 2019
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaborar y publicar Informe de Gestión Institucional 2019	1 informe publicado	Planeación Institucional	Diciembre de 2019	Enero de 2020
	Realizar la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y elaborar informe	1 Informe elaborado	Seguimiento y Control	Febrero de 2019	Abril de 2019

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Fortalecimiento de los canales de atención	Instalación de señalización informativa en el Campus Berástegui	1 proyecto ejecutado	Planeación Institucional	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Adecuar dos puntos de información para la atención de usuarios	1 proyecto ejecutado	Planeación Institucional	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Gestionar el servicio de mensajería de texto para mejorar la comunicación con la comunidad universitaria	1 servicio implementado	Gestión de Admisiones y Registro Comunicación Gestión del Talento Humano	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Realizar campañas de sensibilización referentes al uso del correo institucional	10 actividades de sensibilización realizadas	Gestión Documental	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Socializar Protocolo de servicio al ciudadano ante las distintas dependencias y/o procesos para garantizar una mejor prestación de servicio	1 Protocolo de servicio socializado	Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Enero de 2019	Diciembre de 2019

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Realizar un diagnóstico institucional que refleje el estado actual de las competencias y aptitudes del personal que presta atención a los usuarios	1 Diagnóstico realizado	Gestión del Talento Humano Gestión de la Calidad	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Plan Institucional de Capacitación ajustado	Gestión del Talento Humano	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Capacitar a la vigilancia privada y servicios generales de la Institución en temáticas relacionadas con atención al ciudadano y plan de emergencia	100% de personal de vigilancia privada y servicios generales capacitados	Infraestructura Gestión del Talento Humano Gestión de la Calidad	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de capacitación y entrenamiento	1 Capacitación en atención al ciudadano realizadas	Gestión del Talento Humano	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Socialización del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en las Inducciones y reinducciones a estudiantes, funcionarios docentes y no docentes que requiere la Institución	100% de atención a las solicitudes para socialización del SPQRSD	Gestión de la Calidad	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	4 Informes de PQR elaborados	Gestión de la Calidad	Enero de 2019	Diciembre de 2019

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Elaborar un informe acumulativo cada seis meses del comportamiento del SPQRS por cada periodo	2 informes Semestrales	Gestión de la Calidad	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Relacionamiento con el ciudadano	Suministrar información referente al portafolio de servicios de la Universidad, así como la oferta académica que presta la Institución, publicarlos y mantenerlos actualizados en la web institucional	1 página web actualizada	Docencia Investigación Extensión Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Validación de la metodología para determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios y actualización del procedimiento del nivel de satisfacción de los usuarios	1 Procedimiento actualizado y publicado	Gestión de la Calidad	Febrero de 2019	Junio de 2019
	Medición de la satisfacción de los usuarios del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Informe de satisfacción de los usuarios del sistema	Gestión de la Calidad	Enero de 2019	Octubre de 2019
	Medición del Nivel de Satisfacción general del SIGEC	1 medición de satisfacción	Gestión de la Calidad	Febrero de 2019	Junio de 2019
	Consolidar los resultados del indicador de satisfacción obtenidos por los procesos y elaborar Informe	1 informe elaborado	Gestión de la Calidad	Febrero de 2019	Julio de 2019

QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 DE 2014 y por la Estrategia de Gobierno en Línea	100% Información mínima publicada en la página web	Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Finalizar el proceso de migración de dato del antiguo sitio web al nuevo	100% página actualizada	Comunicación	Febrero de 2019	Abril de 2019
	Actualizar en la página web el enlace sobre "Transparencia y acceso a la información pública"	Enlace en la página web actualizado	Comunicación	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley y garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	100% de Respuestas efectivas a solicitudes	Todos los procesos	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el Registro o inventario de activos de Información	1 Registro o inventario de activos de Información actualizado	Gestión Documental	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Socializar y divulgar de los instrumentos de gestión de la información en la comunidad universitaria	2 Instrumentos de Gestión de la Información socializados y divulgados	Gestión Documental	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar estándares de accesibilidad al medio electrónico en la página web institucional, repositorio institucional, revistas científicas y videos	100% de estándares implementados	Comunicación Gestión del Desarrollo Tecnológico	Enero de 2019	Diciembre de 2019

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
	Adecuación de espacios para accesibilidad para personas con movilidad reducida y adecuación de andenes, Campus Montería	1 proyecto ejecutado	Planeación Institucional	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Adecuación de andenes, Campus Berastegui Fase I	1 proyecto ejecutado	Planeación Institucional	Enero de 2019	Diciembre de 2019
	Establecer procedimiento para la publicación y comunicación de actos administrativos y decisiones de los diferentes comités y consejos institucionales	1 procedimiento documentado	Gestión Legal	Enero de 2019	Diciembre de 2019
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar el informe de solicitudes de acceso a información	Informe elaborado	Gestión de la Calidad Gestión Legal	Enero de 2019	Diciembre de 2019

SEGUIMIENTO AL PLAN

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

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

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

MEDICIÓN DEL PLAN

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

OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	META
Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en la Universidad de Córdoba, tanto internos como externos.	Seguimiento y Control	% ejecución controles Riesgos de Corrupción	Número de matrices de procesos revisadas e implementadas por procesos de la Universidad de Córdoba (Número de controles ejecutados/Total de controles establecidos) * 100%	18 85%
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%	12%
Elaborar una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Comunicación	% de cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas	% de avance en la actividad i = ((Logro obtenido en la actividad i)/(Meta planteada en la actividad i))*100%	100%
Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la	Todos los procesos	% de satisfacción de los usuarios	Promedio del porcentaje de Satisfacción obtenido por los Procesos en la Encuesta de	70%

OBJETIVO	RESPONSABLE	INDICADOR	FÓRMULA	META
<p>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.</p>	<p>Gestión de la Calidad</p>	<p>% de respuesta PQRs</p>	<p>(Número de solicitudes de acceso a la información pública atendidas satisfactoriamente / Número total de solicitudes de acceso a la información pública)*100%</p>	<p>95%</p>