



**Universidad
Popular del Cesar**

RECTORIA

RESOLUCION No. 672 -.

FECHA:

31 MAR 2016

“POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, PARA LA VIGENCIA FISCAL 2016”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, en uso de sus facultades legales y Estatutarias, en especial las conferidas en el Acuerdo No. 014 del 30 de junio de 2011, emanado por el honorable Consejo Superior Universitario y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 establece en el Artículo No 73 que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción.

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 establece en el Artículo No 76 que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, emanado de la Presidencia de la República estableció la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción.

Que el Artículo 3° de la Ley 489 de 1998 establece que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

Que el Decreto 1537 de 2001 en su Artículo 1° establece parámetros para la racionalización de la gestión institucional de las entidades públicas.

Que la Ley 1474 de 2011 establece la cultura de la legalidad, elevando la lucha contra la corrupción a la categoría de "política de estado", vinculando a toda la sociedad.

Que la Ley 190 de 1995 genera condiciones para hacer más efectiva la lucha contra la inmoralidad administrativa en el estado Colombiano.



**Universidad
Popular del Cesar**

RECTORIA

RESOLUCIÓN No. 672-

FECHA: 31 MAR 2016

Que el Artículo 4 del Decreto 2641 de 2012 establece que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará, para que se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2".

Que la universidad público con anterioridad a la presente resolución para la socialización y retroalimentación a todos los estamentos de la institución el PAAC.

Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del año 2016 contenido en el documento anexo, el cual hace parte del presente Acto Administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: El Plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes a) Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, b) Segundo Componente: Estrategia Antitrámites, c) Tercer Componente: Rendición de Cuentas, d) Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano, e) Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.

ARTICULO TERCERO: La Oficina de Planeación y Desarrollo de la Universidad, dispondrá lo necesario para que los documentos que contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, sean publicados y dados a conocer en las dependencias de la Universidad y a la comunidad universitaria.

ARTICULO CUARTO: El plan se ejecutará de acuerdo a las actividades y metas propuestas en el Plan Indicativo contenido en el Documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

ARTICULO QUINTO: El cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Popular del Cesar, estará a cargo del Rector, Vicerrectores, Jefes de Dependencia, Líderes de proceso y funcionarios en general que tengan a cargo acciones y/o tareas para el logro de las actividades propuestas en la estrategia.



**Universidad
Popular del Cesar**

RECTORIA

RESOLUCIÓN No.

672-

FECHA:

31 MAR 2016

ARTICULO SEXTO: Conforme a la normatividad vigente, la Oficina asesora de Control Interno diseñará y pondrá en marcha la estrategia institucional encaminada a coordinar con las demás dependencias de la Universidad, la implementación, seguimiento y evaluación permanente de las acciones que se pongan en marcha para la ejecución de los diversos componentes del PAAC, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave

ARTICULO SEPTIMO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Valledupar a los 30 días del mes de abril de 2016

CARLOS OÑATE GOMEZ

Rector 31 MAR 2016

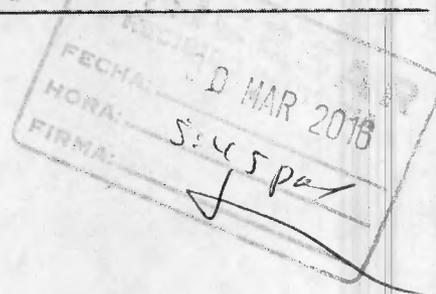
*Elaboró: Jose Manuel Fuentes Sajaut – Profesional Especializado
Revisó: Libanis Arguelles Daza – Jefe de Planeación*



**Universidad
Popular del Cesar**

672- 31 MAR 2016

PLANEACION Y DESARROLLO UNIVERSITARIO



Valledupar, 30 de marzo de 2016

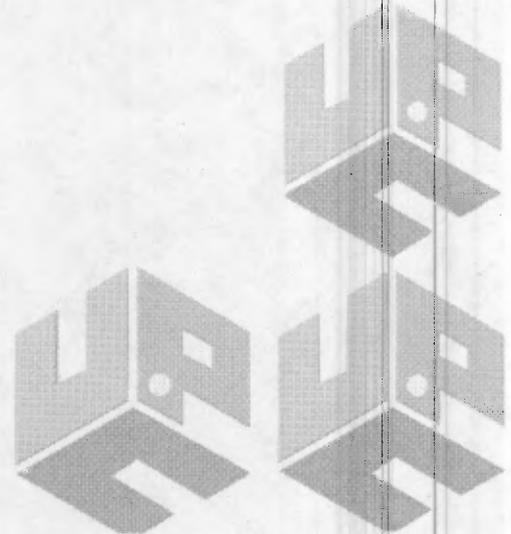
Doctor
CARLOS EMILIANO OÑATE GOMEZ
Rector.
Universidad Popular Del Cesar.

Asunto: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Resolución del PAAC.

Reciba un cordial saludo, cumpliendo con las actividades desarrolladas para la elaboración y aprobación del PAAC en la vigencia 2016, adjunto resolución.

Amablemente,

~~LIBANIS FRANCISCO ARGUELLES DAZA~~
Jefe de Planeación y Desarrollo Universitario



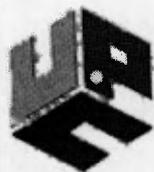


**Universidad
Popular del Cesar**

67.2 - 31 MAR 2016

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2016**





CARLOS EMILIANO OÑATE GOMEZ
RECTOR

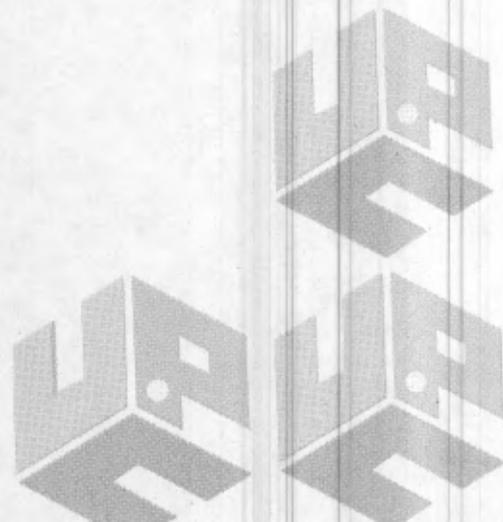
RICARDO ADOLFO SUAREZ BELMONTE
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

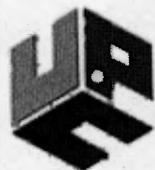
JESUS MARIA VALENCIA BUSTAMENTE
VICERRECTOR ACADEMICO

FRANCISCO GARCIA PAYARES
VICERRECTOR DE INVESTIGACION Y EXTENSION

LIBANIS FRANCISCO ARGUELLES DAZA
JEFE OFICINA DE PLANEACION Y DESARROLLO UNIVERSITARIO

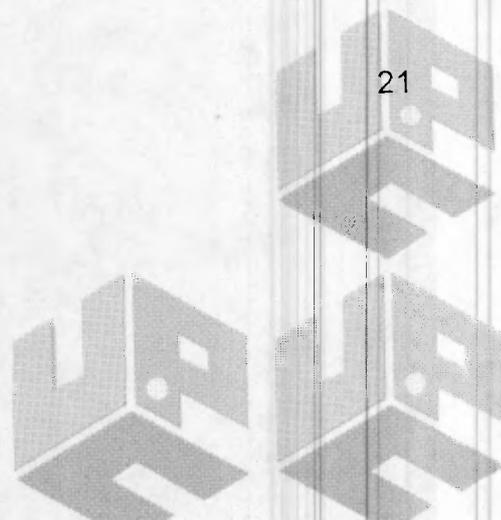
VALLEDUPAR - 2016





Contenido

1. Introducción	4
2. Objetivo y Alcance	5
3. Fundamento Legal	7
4. Metodología de Diseño	8
4.1 Primer Componente: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	8
a) Matriz de Identificación, Valoración y Mitigación de riesgos	9
4.2 Segundo Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	13
4.3 Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS	14
4.4 Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	16
b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	17
c) Fortalecimiento de los canales de atención	17
Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	17
a) Definiciones	18
b) Gestión	18
c) Seguimiento	19
d) Control	20
e) Veedurías ciudadanas	20
4.5 Quinto Componente: Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información.	21
5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	21





INTRODUCCIÓN

La Universidad Popular del Cesar en desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos; en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "*Estatuto Anticorrupción*", la Ley 1712 de 2014 "*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*" y otras disposiciones normativas así como también en la articulación de los procesos de evaluación de la gestión y mejoramiento institucional relacionados con la calidad del servicio, presenta El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, que se constituye en el instrumento rector que establece directrices y actuaciones para prevenir posibles actos de corrupción y garantizar una eficiente atención al ciudadano a través de la construcción de un espacio de interlocución permanente con la ciudadanía.

El plan que se presenta se ha organizado con la participación de todos los líderes de procesos y de acuerdo a las directrices establecidas en la metodología "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2*" en concordancia con las siguientes políticas públicas: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas y mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública nacional para cada una de las cuales se ha organizado un componente dentro del Plan.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance Institucional a cargo de la Oficina de Planeación e igualmente la Oficina de control interno realizara el seguimiento a la efectividad de dichas acciones y brindará apoyo en la metodología de administración del riesgo para su identificación a través de su rol de asesoría y acompañamiento a los líderes de procesos. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web medio de fácil acceso al ciudadano.

Finalmente, la Universidad Popular del Cesar reitera su compromiso de consolidar una cultura dirigida al fortalecimiento Institucional basado en conductas y actuaciones donde prime la transparencia, la prevención y eliminación de actos de corrupción y la participación constante de la ciudadanía que converjan en un buen gobierno y en un ejercicio público con honestidad.



OBJETIVO Y ALCANCE

GENERAL

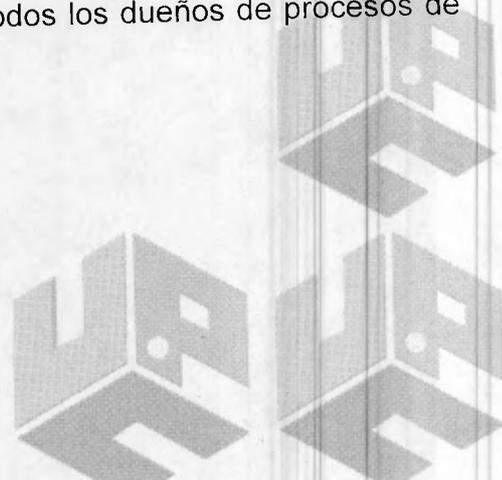
Adoptar el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en la Universidad Popular del Cesar dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y al decreto 2641 de 2012 y establecer estrategias encaminadas a la lucha contra la corrupción y de Atención al ciudadano.

ESPECIFICO

- Construir **el mapa de riesgos** de corrupción de la Universidad Popular del Cesar y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Determinar la aplicación de **la política de Racionalización de trámites** en la Universidad Popular del Cesar.
- Establecer mecanismos de **rendición de cuentas** para la Universidad Popular del Cesar.
- Definir las acciones necesarias para la optimizar la **atención al ciudadano** en la Universidad Popular del Cesar.

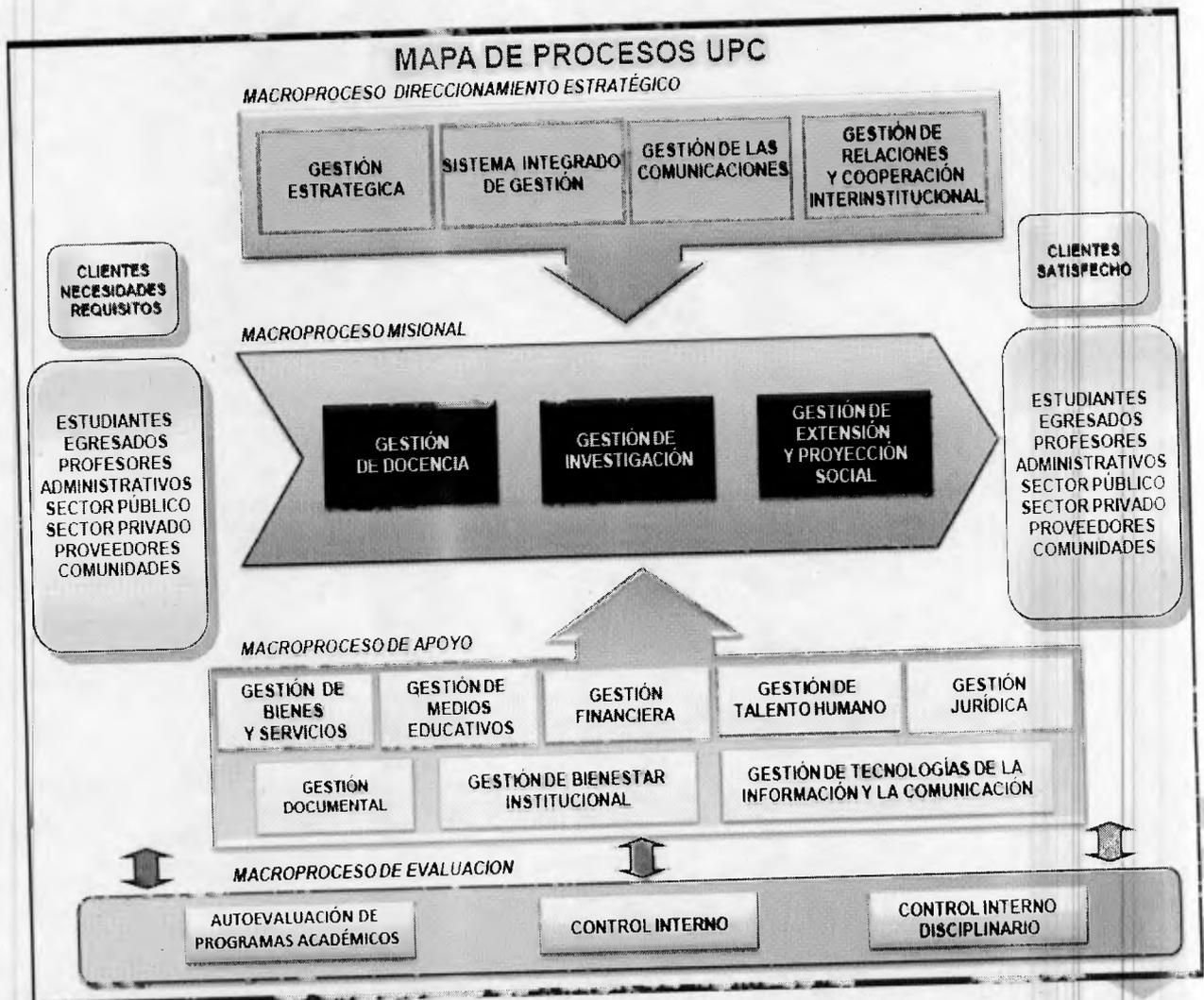
ALCANCE

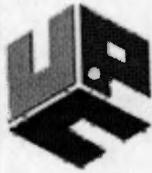
Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todos los dueños de procesos de la Universidad Popular del Cesar.





La UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR tiene como compromiso satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de la comunidad universitaria y partes interesadas garantizando una formación integral, la excelencia académica, el cumplimiento de los estándares encaminados a la calidad académica de sus programas, la consolidación de la investigación científica, la extensión y proyección social a nivel regional, nacional e internacional por medio de un talento humano cualificado, la provisión y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica y el manejo transparente de los recursos que le permita mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y contribuir al logro de los fines esenciales del Estado.





3. FUNDAMENTO LEGAL

La Universidad Popular del Cesar, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad.

- ✚ *Constitución Política de Colombia. (artículos 20,23,24,74,87.88,123,209)*
- ✚ *Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).*
- ✚ *Ley 87 de 1993 artículo 13º Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.*
- ✚ *Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.*
- ✚ *Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).*
- ✚ *Ley 962 del 8 de julio de 2005 del Congreso de Colombia, "Por la cual 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 1474 de Julio 12 de 2011 del Congreso de Colombia, "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."*
- ✚ *Decreto 4632 del 09 de Diciembre 09 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, "Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones."*
- ✚ *Decreto 13 del 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".*
- ✚ *Decreto 0019 de 2012 Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*
- ✚ *Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011." 76 de la Ley 1474 del 2011*
- ✚ *Decreto 2482 de 2012: por el cual se reglamenta el artículo 3 inciso b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano; Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública.*
- ✚ *Documento Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaría de Transparencia- Presidencia de la República.*
- ✚ *Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el marco de la Política de Contratación Pública.*
- ✚ *Conpes 3654 del 12 abril del 2010*
- ✚ *Documento Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaría de Transparencia- Presidencia de la República.*
- ✚ *Guía de Administración del Riesgo- Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.*



4. Metodología para el diseño

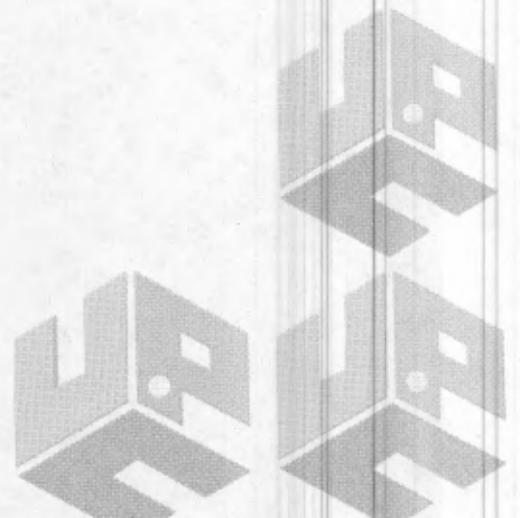
En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente plan se actualizará anualmente y contemplará los siguientes temas; mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas antitrámites, rendición de cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para el 2016 se realizarán distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

4.1 Mapa de riesgos de corrupción la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su Manejo.

En este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para mitigarlos se toma como punto de partida los lineamientos ofrecidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI contenidos en la Metodología de Administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los Procesos de la Universidad Popular del Cesar, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

En el 2016 se realizaran distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.





SEGUIMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

MEDIDAS DE MITIGACIÓN

RESPONSABLE

TIEMPO

INDICADOR

PROCESO

Nº	DESCRIPCIÓN	CAUSA	EFECTO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACIÓN Tipo de Control			ADMINISTRACION DEL RIESGO		ACCIÓNES	RESPONSABLE	TIEMPO		INDICADOR
					Preventivo	Correctivo	Remediación	Evitar	Reducir			Fecha Inicio	Fecha Finalización	
1	Cercanía de planes de mejoramiento por procesos para enfrentar los problemas institucionales por falta de auditorías internas permanentes.	Incumplimiento del deber de los principios éticos de la función pública	Afectación de la imagen, credibilidad, recursos de la entidad y su labor institucional.	Posible	X		X			- Evaluar y decidir en Comité Directivo sobre la pertinencia o no de cada uno de los Comités Institucionales de creación interna. - Revisar y si amerita ajustar las resoluciones que crean los Comités Institucionales de origen interno, en cuanto a sus objetivos, conformación y funciones. - Incluir en el respectivo reglamento de operación de cada Comité Institucional de origen legal o interno los criterios para asegurar la transparencia y el rigor técnico que deben caracterizar la toma de decisiones estratégicas.	Secretaría Privada Oficina Jurídica Oficina de Planeación Secretario Técnico de Cada Comité Institucional	31/03/2016 31/12/2016	* Acta de Reunión de la Alta Dirección que decida sobre la pertinencia o no de cada uno de los Comités Institucionales de creación interna. * Resoluciones que ajusten si se requiere, los comités institucionales en cuanto a sus objetivos, conformación y funciones. * Reglamento de operación de cada Comité Institucional de origen legal o interno con los criterios para asegurar la transparencia y el rigor técnico que deben caracterizar la toma de decisiones estratégicas.	
1	Contribución de personal sin las competencias necesarias para trabajar en los subsistemas del sistema integrado de gestión.	Pago de favores políticos - Clientelismo	Gasto financiero sin avance o resultados en el proceso	Posible	X		X			Seleccionar al personal que cumplan con los criterios de conocimiento y experiencia requeridos para realizar las actividades dentro del sistema integrado de gestión.	Talento Humano	31/03/2016 31/12/2016	No de personal idoneos vinculados al sistema integrado de gestión/ total personal vinculado al sistema integrado de gestión X 100	
2	Gastos en actividades innecesarias para la actualización, implementación y certificación del sistema integrado de gestión	Deficiente planeación y control en la asignación de presupuesto para las actividades del sistema integrado de gestión	Deterioro en las finanzas de la institución	Posible	X		X			Planificar las actividades de manera racional y hacer seguimiento por parte del interventor	Arcadia	31/03/2016 31/12/2016	No de actividades ejecutadas del sistema integrado de gestión/ total actividades proyectadas del sistema integrado de gestión X 100	
3	Negación o retiro de las certificaciones otorgadas	Incumplimiento en los tiempos establecidos para la recibir las auditorías de certificación o seguimiento por parte del ente certificador	Pérdida de recursos económicos invertidos en los procesos de certificación.	Posible	X		X			Dar cumplimiento a los plazos establecidos para recibir las auditorías de certificación y de seguimiento por parte del ente certificador.	Arcadia	31/03/2016 31/12/2016	Cumplir las fechas programadas para las auditorías internas y externas.	
1	La información no lleve un mensaje claro, veraz, oportuno y debidamente autorizado.	No consultar la fuente real.	Afectación de la imagen, credibilidad y misión de la universidad popular del Cesar	Posible	X		X			* Socializar y aplicar las políticas de comunicación para su estricto cumplimiento	Lider de Gestión de la Comunicación	31/03/2016 31/12/2016	Actas de socialización	
2	La manipulación de la información a divulgar beneficia a terceros.	Falta de Ética por parte de los funcionarios encargados del trámite y divulgación de la información.	Actuación y sanción de la imagen, credibilidad y labor institucional de la Universidad Popular del Cesar	Posible	X		X			* Socializar y aplicar las políticas de comunicación para su estricto cumplimiento	Lider de Gestión de la Comunicación	31/03/2016 31/12/2016	Actas de socialización	

672 -:

31 MAR 2016



SEGUIMIENTO

PROCESO	IDENTIFICACION DEL RIESGO		CAUSA	EFECTO	ANALISIS DE PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	MEDIDAS DE MITIGACION			ACCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO		INDICADOR
	N°	DESCRIPCION				VALORACION Tipo de Control		Riesgo			Fecha Inicio	Fecha Finalización	
						Preventivo	Correctivo						
GESTION DE INVESTIGACION	1	Alteración del procedimiento de admisiones para pregrados, según la normatividad interna.	Criterios clientelistas y políticos, para calificar compromisos.	Proceso viciado de selección de estudiantes, baja credibilidad institucional.	Possible	X		X	Solicitar la participación de un funcionario de control interno administrativo, el representante de los estudiantes y de los profesores ante el consejo académico, como veredores del proceso de admisiones.	Vicerector Académico y Comité de Admisiones	31/03/2016	31/12/2016	Acta del Comité de Admisiones. Cumplimiento escrito del Acuerdo CDS de 18 de enero de 2016
	2	Selección y contratación de profesores con criterios distintos a los establecidos en el acuerdo superior CDS del 9 de febrero de 2011.	Clientelismo, tráfico de influencias, amiguismo y concentración del poder.	Vinculación de profesores no idoneos para el ejercicio pedagógico. Afectación de la imagen, credibilidad y labor misional de la Universidad Popular del Cesar.	Possible	X		X	Aplicar estrictamente los controles definidos en el acuerdo CDS del 9 de febrero de 2011 de Consejo Superior.	Director de Departamento, Decanos.	31/03/2016	31/12/2016	Resultado de auditoría a hechos de vida relacionados.
	3	Inclusión de aspirantes a programas académicos como admitidos, que no cumplen los criterios establecidos en las normas internas para la admisión de estudiantes, por funcionarios que ingresan al sistema fraudulentamente.	Incumplimiento deliberado de los principios éticos de la función pública.	Proceso viciado de selección de estudiantes, baja credibilidad institucional, estudiantes con baja calidad académica.	Possible	X		X	Fortalecer la seguridad del software para admisiones y sistema de calificaciones de la escuela básica de perfeccionamiento.	Registro y control académico	31/03/2016	31/12/2016	Resultado de auditoría listado admitidos.
	4	Ortamiento de méritos académicos (Notas, aprobaciones de trabajos académicos, exención de requisitos en el cumplimiento de una actividad académica, etc.), por influencias o por contraprestación económica o de otra índole.	Incumplimiento deliberado de los principios éticos de la función pública.	Favorecimiento por parte de los terceros. Afectación de la imagen, credibilidad y labor misional de la Universidad Popular del Cesar.	Possible	X		X	Realizar dos (2) jornadas de socialización del Código de Ética y Buen Gobierno a los profesores y directivos académicos de la UPC.	Vicerector Académico	31/03/2016	31/12/2016	Acta de Reunión de la socialización de procedimientos
GESTION DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	1	Indebida utilización de los recursos financieros asignados a los proyectos de investigación	Concentrar los labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Incumplimiento de los indicaciones, programados en el proyecto de investigación.	Possible	X		X	Generar informes trimestrales sobre el cumplimiento en la ejecución del presupuesto aprobado a los proyectos de investigación. Fortalecer el procedimiento de seguimiento técnico y financiero al registro de proyectos por convocatorias internas. Aplicación que se hará para los proyectos a partir del 2016.	Lider Gestor de Investigación.	31/03/2016	31/12/2016	Informe cuatrimestral técnico y financiero de cada proyecto de investigación
	1	Favorecimiento individual en la consolidación y ejecución de los convenios interadministrativos	Procedimientos y formatos desactualizados para ejecución y consolidación de los convenios interadministrativos	Incumplimiento por parte de los terceros. Afectación de la imagen, credibilidad y labor misional de la Universidad Popular del Cesar.	Possible	X		X	Actualización y socialización de Procedimientos y diseño formato para ejecución y consolidación de los convenios interadministrativos.	Lider de Extension y Proyeccion social	31/03/2016	31/12/2016	Acta de Reunión de la socialización de procedimientos

672--

31 MAR 2016



SEGUIMIENTO

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		CAUSA	EFECTO	ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			ACCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO		INDICADOR		
	N°	RIESGO			DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	IMPACTO	VALORACIÓN Tipo de Control	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO			Fecha Inicio	Fecha Finalización			
GESTIÓN MEDIOS EDUCATIVOS	1	Perdida de material bibliográfico, control de multas.	<ul style="list-style-type: none"> El software SIRUPC desactualizado, desarticulado con la necesidad de la UPC. La cinta magnética colocada en los libros desactualizadas y los sensores fallan regularmente. 	<ul style="list-style-type: none"> Detrimiento en los recursos bibliográficos. caso seguro 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar, evaluación de conveniencia de actualizar y mejorar el software actual, o cambiarlo a uno nuevo. * Ejercer control y seguimiento en la colocación de la cinta magnética. Fortalecer el mantenimiento periódico de sensores. 	Lider de gestión de medios educativos	31/03/2016	31/12/2016	Informe de costo beneficio para actualizar o cambiar software			
	2	Robo de algún equipo de cómputo o algunos de sus partes, por un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento del liberado de los principios éticos de la función pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Detrimiento en los recursos informáticos Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> * Ejercer control y seguimiento en la instalación de cámaras de seguridad y personas a cargo. 	Lider de gestión de medios educativos	31/03/2016	31/12/2016	Informe cuatrimestral sobre seguimiento			
GESTIÓN FINANCIERA	1	Acción u omisión, mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información puede ocurrir un riesgo de movimientos financiera de corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> Inversiones de dinero público en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración. 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del cumplimiento de los principios éticos, del servicio público contemplados en la constitución y la ley, para que presente en las verdaderas necesidades de la UPC de manera transparente. * Logros de perfiles de usuario para acceder a los diferentes módulos y programas del aplicativo. * Actualización del Comité de Inversiones. * Generación de reportes oportunos que permitan la identificación de registros equivocados. 	Viceministro Administrativo, Coordinador de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.	31/03/2016	31/12/2016	Informe cuatrimestral de capacitaciones realizadas del código de ética. * acta asistencia a la asamblea.				
			<ul style="list-style-type: none"> Inclusión de gastos no autorizados. 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> * Fomento a un tercero sin méritos, perjuicio para la institución en sanciones multas. * Afectación de la credibilidad y la imagen institucional de la Universidad Popular del Cesar. 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 		
			<ul style="list-style-type: none"> Archivos contables con vacíos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X
			<ul style="list-style-type: none"> Afectar rubros que no corresponden con objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica. 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X
			<ul style="list-style-type: none"> Tráfico de influencias, intereses a terceros 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	Posibilidad de alterar o manipular información para beneficio propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de cultura de buen gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar dos (2) jornadas de socialización del Código de ética y Buen Gobierno Realizar a los funcionarios administrativos de la UPC. 	Comandación Grupo Gestión Desarrollo Humano	31/03/2016	31/12/2016	No. De jornadas realizadas.			
GESTIÓN JURÍDICA	1	Interés particular del funcionamiento del proceso de contratación en obtener un beneficio.	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de tiempo en la ejecución del contrato, posibles detrimento al contratista y/o la universidad Popular del Cesar, posibles investigaciones disciplinarias, penales y/o fiscales. 	<ul style="list-style-type: none"> Posible 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> X 	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del cumplimiento de los principios éticos del servicio público contemplados en la constitución y la ley, para que presente en las verdaderas necesidades de la UPC de manera transparente. * ofrecer asesoría a las diferentes dependencias para que realicen un correcto requerimiento y se de la pluralidad de oferentes en la contratación. 	Lider Gestión Jurica, profesional de apoyo en contratación.	31/03/2016	31/12/2016	Informe cuatrimestral de capacitaciones realizadas del código de ética. * acta asistencia a la asamblea.				

Handwritten signature and initials.

31 MAR 2016

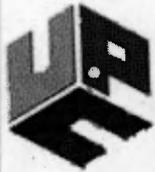
672 -



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR MAPA DE RIESGOS DE CORUPCIÓN 2016

PROCESO	IDENTIFICACION DEL RIESGO		CAUSA	EFECTO	ANÁLISIS DE MATERIALIZACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACION		RESPONSABLE	TIEMPO		INDICADOR
	Nº	DESCRIPCION				VALORACION Tipo de Control	ADMINISTRACION DEL TIEMPO		Fecha Inicio	Fecha Finalización	
GESTION DE INFORMACION DOCUMENTAL Y ADMINISTRATIVA	1	Una vez el documento se encuentra en el archivo este se extravía o se altera	"No realizar el procedimiento de control al recibir el documento." "Darle "Cabe de documento" a los documentos que no control de acceso al personal ajeno a la dependencia.	"Acuerdo de documentos." "Aprobación del documento." "Favorablemente a un tercero"	Possible	X		Líder de Gestión Documental y Ciudadano	31/03/2016	31/12/2016	Informe trimestral del procedimiento que se está implementando para evitar la pérdida de los documentos.
	2	Una vez reconocido la PCRE no se tiene en los términos establecidos en la ley, para poder darlos por recibidos.	"no priorizar la asignación de recursos y excedidos para PCRE"	"Incumplimiento en los términos y excedidos para terceros"	Possible	X		Líder de Gestión Documental y Ciudadano	31/03/2016	31/12/2016	Informe trimestral del seguimiento de las encuestas realizadas.
	3	Inclusión de actividades integradas de los programas sociales, deportivos, gestión juvenil y pastoral social universitario en los programas que no cumplen los requisitos establecidos en el reglamento de Bienestar Institucional.	"Favorablemente a un tercero sin meritos." "Inclusión de actividades de la imagen, calidad, credenciales de Universidad Popular del Cesar.."	"Excedidos en un tercero sin meritos." "Inclusión de actividades de la imagen, calidad, credenciales de Universidad Popular del Cesar.."	Possible	X		Líder de Gestión Documental y Ciudadano	31/03/2016	31/12/2016	Informe trimestral de actividades, compromisos a las actividades programadas y promedio académico de 3.5 del semestre
GESTION DE INFORMACION DE LA ORGANIZACION Y LA COMUNICACION	1	Acceso no autorizado, perdida o alteración de información para beneficiar a terceros	Deficiencias en las medidas de confidencialidad, integridad (confidencialidad) y custodia de la información en las políticas de gestión y administración de la información	Perdida de imagen y vulneración de los procesos	Possible	X		Líder de Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	31/03/2016	31/12/2016	Documento Técnico: Política para la Información Popular del Cesar
	2	Uso de dispositivos electrónicos para extraer información electrónica sensible en sesiones de trabajo, conferencias, reuniones de trabajo, contratos, y visitantes.	"Deficiencias en las políticas de gestión y administración de la información"	"Pérdida de imagen y vulneración de los procesos"	Possible	X		Líder de Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	31/03/2016	31/12/2016	Informe de Información Sensible / Destrucción y gestión de adquisición de los herramientas a utilizar para su protección
	3	Deficiencias de documentos con escasa actualización y disposición en procesos de autoevaluación	"Deficiencias en las políticas de gestión y administración de la información"	"Pérdida de imagen y vulneración de los procesos"	Possible	X		Líder de Gestión de las tecnologías de la información y comunicación	31/03/2016	31/12/2016	No de documentos idóneos vinculados a los comités de autoevaluación/ No de acciones asignadas al comité de autoevaluación
EVALUACION DE PROCESOS ACADÉMICOS	1	Carencia o inoperatividad de los comités de autoevaluación para la gestión de programas	Imposibilidad de desarrollar el control en la asignación de presupuesto para las actividades de autoevaluación	Engañoso Beneficiario sin resultados en el proceso de autoevaluación	Cual seguro	X		Comités de autoevaluación para elaboración y presentación de estudios de factibilidad y sustentabilidad	31/03/2016	31/12/2016	Procedimientos para regular gastos en los procesos de autoevaluación
	2	Gastos en actividades necesarias para el proceso de autoevaluación	"Inoperatividad de desarrollar el control en la asignación de presupuesto para las actividades de autoevaluación"	Possible deterioro de la estabilidad institucional	Cual seguro	X		Planificar las actividades de manera regular y hacer seguimiento por parte del instructor	31/03/2016	31/12/2016	Procedimientos para regular gastos en los procesos de autoevaluación
	3	Cierre o negación de registro calificado de programas académicos.	"Inoperatividad de desarrollar el control en la asignación de presupuesto para las actividades de autoevaluación"	Possible deterioro de la estabilidad institucional	Possible	X		Der cumplimiento a los plazos establecidos para la presentación de los autoevaluados y a la realización de seguimiento al plan de los mismos	31/03/2016	31/12/2016	No de programas que cumplen con el cronograma de autoevaluación/ total de programas académicos
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	Actuación disciplinaria o inadecuado de docentes, funcionarios, regales, favores o cualquier otro clase de beneficios.	"Falta de ética por parte de los docentes y funcionarios para la realización de la investigación disciplinaria"	"Favorablemente a un tercero." "Perjudicio a la institución y la ley."	Possible	X		Jefe de Control Disciplinario Interno	31/03/2016	31/12/2016	Comunicación disciplinaria / No. De denuncias disciplinarias
	2	No declarar oportunamente impagado cuando existe la obligación de hacerlo.	"Falta de observación de los principios constitucionales y legales para estos casos."	"Favorablemente a un tercero." "Perjudicio a la institución y la ley."	Possible	X		Jefe de Control Disciplinario Interno	31/03/2016	31/12/2016	No. De Procesos / procesos con impagado
	3	Divulgar la información de carácter reservado, o manipular y alterar la información en perjuicio o perjuicio de un tercero.	"Comunicación de información sensible en expedientes disciplinarios"	"Favorablemente a un tercero." "Perjudicio a la institución y la ley."	Possible	X		Jefe de Control Disciplinario Interno	31/03/2016	31/12/2016	Capacitaciones / propiedades / No. De funcionarios capacitados





4.2 Estrategia Antitrámites.

En el desarrollo de este componente, la Universidad Popular del Cesar efectuó el siguiente análisis:

La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan.

En la Universidad se cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – SIGC, en el cual se han identificado los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo cual ha permitido la identificación, estandarización y control de la información que se maneja en la Institución y es solicitada por los ciudadanos.

El sistema de gestión cuenta actualmente con 18 procesos discriminados de la siguiente manera: Estratégicos (4), Misionales (3), Apoyo (8) y de evaluación (3).

En el año 2014 se socializó con los funcionarios de la entidad la estrategia gubernamental Antitrámites, como punto de partida para la realización del levantamiento del inventario de trámites institucionales.

En el año 2015, se incluyeron en el Sistema Único de información de Trámites - SUIT diez (10) de los trámites, los cuales fueron registrados satisfactoriamente y se encuentran publicados, en la página web institucional.

Actualmente los procedimientos institucionales están siendo revisados, por cada uno de los líderes de procesos y su equipo de colaboradores, lo cual permitirá actualizar cada uno de estos, en la medida de los resultados de estas modificaciones, podrán surgir nuevos trámites que requieran ser incluidos en el inventario inicial que se llevó a cabo en el año 2014.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la entidad continua trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir una Institución moderna y amable con el ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 2016			
RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	1. Revisión de las actualizaciones de los procedimientos 2. Socialización del inventario de trámites, realizar ajustes y caracterización.	Trámites documentados y actualizados	30 de Junio de 2016
	1. Documentar cada trámite de acuerdo a las modificaciones de los procedimientos y a la hoja de vida de trámites. 2. Actualizar el registro de los trámites en la	Trámites publicados	31 de diciembre de 2016



4.3 Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas de la Universidad Popular del Cesar, es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre el Rector y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública. Sirve además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Mediante Resolución No. 2519 del 05 de Diciembre de 2008, la Universidad Popular del Cesar, adoptó el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

La Universidad Popular del Cesar rinde cuentas a la ciudadanía por medio de audiencias públicas, que es un espacio de participación ciudadana, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución, y evaluación de política, programas y proyectos a cargo de la Universidad, así como el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

La Universidad se compromete a desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrá realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Para la rendición de cuentas a la ciudadanía la Universidad implementará diversos mecanismos: Audiencias públicas presenciales, interlocución a través del Internet, flujo de Información permanente de rendición de cuentas apoyadas en medios informáticos y estrategias de comunicación; articulación de las entidades públicas con organizaciones de la sociedad civil; publicidad y mecanismos de seguimiento y evaluación como los más importantes.

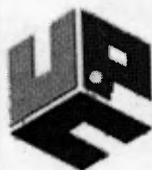
El contenido de la audiencia debe ser:

- a. La rendición de cuentas financieras frente al presupuesto asignado con un aparte especial referente a la totalidad de la contratación, inclusive de personal
- b. La rendición de cuentas de gestión, en la cual se explicará el objeto social de la entidad y frente a este qué se ha hecho.
- c. Presentación del presupuesto para la vigencia.

Los compromisos adquiridos deben estar articulados desde el orden nacional, Ministerio de Educación y la institución, a fin de que haya concordancia con los objetivos, metas y acciones



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS 2015			
RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Líderes de los 18 procesos	Alistamiento Institucional	Grupo de apoyo que respalde la consolidación de la información institucional.	29 de Enero de 2016
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	Prescribir y coordinar el proceso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Lineamientos Audiencia Pública vigencia actual, de acuerdo al Manual de Rendición de Cuentas.	3 de Febrero de 2016
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Oficina de Informática, Planeación y Desarrollo Universitario, Bienestar Universitario	Conformar Equipo de trabajo para la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas	Equipo conformado según Manual de Rendición de Cuentas de la Universidad Popular del Cesar.	10 de Febrero de 2016
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales	Conformación de base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales).	Base de datos actualizada de las organizaciones sociales principales interlocutores en la rendición de cuentas.	1 de Marzo de 2016
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	Validar la información solicitada y suministrada por las respectivas dependencias y realizar la actualización pertinente	Información actualizada	14 de Marzo de 2016
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Oficina de Informática, Planeación y Desarrollo Universitario	Divulgación y capacitación sobre la Audiencia pública	Publicidad radial, televisiva y escrita. Capacitaciones a funcionarios y ciudadanos.	6 de abril de 2016
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Bienestar Institucional, Planeación y Desarrollo Universitario	Organización Logística del evento	Lugar, fecha, duración, número de invitados y personas esperadas en la convocatoria, suministros, reglamento de la audiencia.	22 de abril de 2016



4.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En este componente Universidad Popular del Cesar implementará la política de atención al ciudadano la cual contempla, entre otros, la realización, socialización interna y publicación en la página web de la entidad del **"MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"**, en el cual se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos que interactúan con nuestros ciudadanos, llámense entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas.

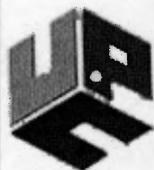
A continuación se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en la Universidad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Componente: ATENCIÓN AL CIUDADANO			
RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Líder Proceso Gestión documental	Formación y capacitación: <i>"Taller de servicio al ciudadano y peticiones, quejas, reclamos (PQRS), gestión documental"</i>	Lista asistencia a talleres desarrollados	15 de Abril de 2016
Oficina de Planeación y Líder Proceso Gestión Documental	Mejoramiento y adecuación del Espacio físico de la Oficina de Gestión documental y de Servicio al Ciudadano en la Sede Administrativa	Espacio físico de atención al ciudadano mejorado	01 de Abril de 2016
Líder Proceso Gestión documental	Implementar una estrategia de apropiación de los protocolos de servicio al ciudadano en toda la Entidad	Manual de atención al ciudadano Estrategia de difusión y socialización del servicio PQRS	30 de mayo de 2016 30 de Junio de 2016
Líder Procesos Gestión documental y Gestión del talento Human	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la Universidad para el servicio al ciudadano. (Debe incluir todas las áreas que atienden público)	Plan de capacitación Lista asistencia a talleres y/o capacitación realizada	30 de Junio de 2016 22 de Diciembre de 2016

a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

La Universidad se compromete a mejorar la difusión a los ciudadanos del portafolio de servicios, herramienta que permite a los ciudadanos contar con información básica acerca de la Institución, así como los canales de comunicación de la misma.

La Universidad ha implementado procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano así como procedimientos de atención de peticiones, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.



Con el fin de medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Institución, realizara una encuesta anualmente, los resultados obtenidos son primordiales para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

Para la Universidad es importante Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, por lo que se han dispuestos canales de comunicación tanto presenciales como virtuales los cuales permiten una adecuada identificación de las mismas.

La Universidad pone a disposición de la ciudadanía

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios 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.

b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

La Universidad por medio de programas de capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos.

c) Fortalecimiento de los canales de atención.

- ✚ La Institución ha diseñado estrategias para facilitar la gestión de los funcionarios en los diferentes procesos que involucra a los ciudadanos y así obtener una mayor efectividad en el uso de los canales de atención.
- ✚ El equipo de trabajo del Proceso de Gestión documental cuenta con un sistema y software, el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente

Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



a) Definiciones.

- ✚ **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
 - **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones
 - **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
 - **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ✚ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la constitución Política.

b) Gestión.

- ✚ **Recepción:** la Universidad cuenta con el Grupo de Archivo y Correspondencia (GAC), la cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Institución, así mismo con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones la Universidad, cuenta con un aplicativo que asigna un radicado el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.

- La Institución dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas,



- La Universidad se encuentra en el desarrollo de un aplicativo que permitirá Contar con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Se informará a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Universidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción

La Universidad Popular del Cesar fortalecerá la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión.

Consideraciones Generales: Las Dependencias Encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

- ❖ Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- ❖ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- ❖ Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- ❖ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

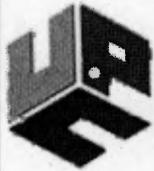
El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

c) Seguimiento.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos



Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos

d) Control.

Oficina de Control Disciplinario Interno: Encargada de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

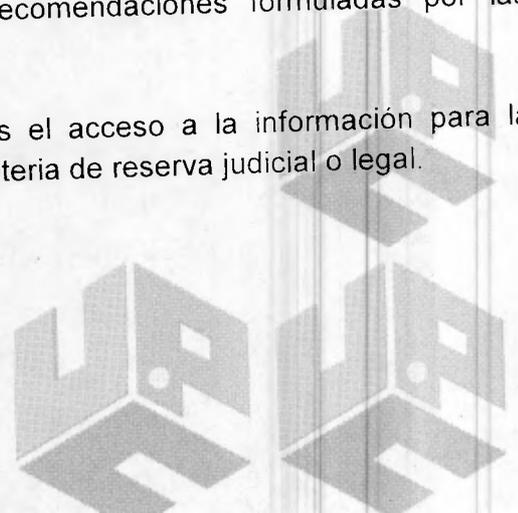
Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

- ❖ Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley
- ❖ Quejas contra los servidores públicos de la entidad

La Oficina de Control Interno: Encargada de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

e) Veedurías ciudadanas.

- ↓ Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ↓ Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- ↓ Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.





4.5 Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información

En el desarrollo de este componente, la Universidad Popular del Cesar efectuó el siguiente análisis:

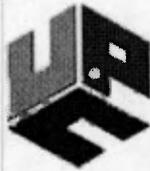
La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y acceso a la información pública.

En la Universidad se cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – SIGC, en el cual se han identificado los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo cual ha permitido la identificación, estandarización y control de la información que se maneja en la Institución y es solicitada por los ciudadanos.

El sistema cuenta actualmente con 18 procesos discriminados de la siguiente manera: Estratégicos 4, Misionales 3, Apoyo 8 y de evaluación 3.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la entidad continua trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir una Institución moderna y amable con el ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente: TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION PÚBLICA				
SUBCOMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
TRANSPARENCIA ACTIVA	Oficina de Informática y Sistemas y Oficina de comunicaciones	Identificación de la información que se publicará en la página web	Inventario Inicial de información a publicar y su periodicidad;	30 de abril de 2016
		Adecuación de la página web a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 (información mínima obligatoria)	Página web actualizada	30 de Julio de 2016
TRANSPARENCIA PASIVA	Gestión documental	Diseño, adopción y divulgación del procedimiento para la atención de peticiones (de información)	Procedimiento aprobado y publicado	30 de Junio de 2016
ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Gestión documental, Oficina de comunicaciones y Oficina de Informática y Sistemas	Identificar y organizar el Registro o inventario de activos de información	Listado de registros de activos de información aprobados y publicados	30 de Julio de 2016
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Oficina de comunicaciones y Oficina de Informática y Sistemas	Definir estrategias para incorporación de criterios de accesibilidad para la atención y suministro de información a las personas en condición de discapacidad	Lineamientos definidos	30 de septiembre de 2016
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Oficina de control	Consolidar el informe de solicitudes de acceso a la información	Informes de monitoreo	30 de Junio de 2016 y 30 de diciembre de



Consolidación, Seguimiento y Control.

La oficina de Planeación de la Universidad colaboró con el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las cuales deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

