



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIPACÍFICO 2022

UNIDOS PARA TRANSFORMAR VIDAS



REC- 01

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
“UNIPACIFICO TRASNARENTE”**

Participantes:

Rectoría

Dr. ARLIN VALVERDE SOLÍS

Secretaría General

Dr. HAROLD ENRIQUE COGOLLO LEONES

Oficina Asesora de Control Interno

Dr. WILBER QUIÑONEZ MONTAÑO

Oficina Asesora de Cooperación Internacional

Dr. ELEUTERIO CAICEDO VALENCIA

Oficina Asesora de Planeación

Dr. JULIÁN ALEJANDRO GÓMEZ TABORDA

Dirección Administrativa y Financiera

Dr. NICO HERNANDO DURAN PALACIOS

Dirección Académica

Dr. DIEGO FERNANDO FRANCO LEYTON

División de Desarrollo de Personal

Dr. ARLEY RIASCOS MENESES

Dirección Bienestar Universitario

Dra. VIVIANA BRAVO CAICEDO

Dirección General de Investigaciones

Dr. DAGOBERTO RIASCOS MICOLTA

Dirección de Proyección Social

Dr. ALEXANDRA JOHANNA RIVAS PEREA

Centro de Estudios Pedagógicos y Avanzados

Dr. MARCELINO RUIZ MONTAÑO



REC- 01

Departamento de Ciencias Naturales y Exactas - DECINE

JEHAN KARINA SHEK MONTAÑO

Departamento de Lenguas, Lingüística y Literatura - DELIN

JOSE EDWARD ARROYO ANGULO

Programa de Agronomía del Trópico Húmedo

Dr. VÍCTOR HUGO MORENO MORENO

Programa de Administración de Negocios Internacionales

Dr. CARLOS ERNESTO SAAVEDRA GARCÍA

Programa de Tecnología en Construcciones Civiles

Dr. FREDY ANDREI JIMÉNEZ MONGUI

Programa de Sociología

Dr. HECTOR FABIO RIASCOS MURILLO

Programa de Arquitectura

Arq. EDINSON CHISTOPHER ANGULO ANGULO

Programa de Ingeniería de Sistemas y Tecnología en Informática

Ing. GONZALO ANDRÉS LUCIO LÓPEZ

Programa de Tecnología en Acuicultura

Dra. INDIRA BANGUERO MORENO

Programa Hotelería y Turismo

Dr. EFREN VENTE NOVITEÑO

Créditos: Oficina Asesora de Planeación

Edición: Julián Alejandro Gómez Taborda

Catherine Murillo Moreno

Julio Cesar Valdés Arboleda

Kevin Lucumi Gamboa

Yesid Mena Díaz



REC- 01

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO	7
3. MARCO NORMATIVO	8
4. PACTO DE LA TRANSPARENCIA	10
5. FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA	11
6. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	11
6.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12
6.2. TIPOLOGÍA DE RIESGOS	13
6.3. VALORACIÓN DE RIESGOS.....	13
6.3.1. Análisis del Riesgo	13
6.3.2. Calificación del riesgo: se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo	14
6.3.3. Niveles del Riesgo	15
6.3.4. Matriz de Riesgos de Corrupción.....	16
6.3.5 Consulta y Divulgación	16
6.3.6 Monitoreo y Revisión	16
6.3.7 Riesgos de Corrupción	17
6.3.8 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	17
7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	17
7.1. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	18
9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
10. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	21
11. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. “UNIPACÍFICO TRANSPARENTE”	21
11.1. TARGET	21
11.2. MEDIOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	21
11.3. PROPÓSITO	22
11.4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	22
BIBLIOGRAFÍA	23
ANEXOS.....	24



REC- 01	
TABLAS	25
Tabla 2: Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	25
Tabla 4: Componente 4: Atención al Ciudadano.....	27
Tabla 5: Componente 3: Rendición de Cuentas	28
Tabla 6: Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	30
Tabla 7: COMPONENTE F. INICIATIVAS ADICIONALES.....	31
TABLA 8: CRONOGRAMA INCENTIVOS	32





REC- 01

INTRODUCCIÓN

“UNIDOS PARA TRANSFORMAR VIDAS”

La Universidad del Pacífico es un ente Universitario autónomo creado por la Ley 65 de 1988, con personería jurídica y régimen especial, está regida por una serie de principios, valores y comportamientos, que afianzan la cultura institucional, mediante el constante aprendizaje, lo cual ayudará a la comunidad y a su personal a reflejar la transparencia de todas las actuaciones administrativas, el comportamiento ético como servidores públicos y una clara visión del entorno que rodea la institución. En este contexto, como principio ético se establece la autonomía universitaria, el interés colectivo, la igualdad de derechos y oportunidades, la tolerancia, la solidaridad, el respeto y promoción de los derechos humanos. Estos principios están acompañados de los compromisos que deben asumir la Institución, los estamentos y los miembros de la comunidad universitaria, defendiendo los bienes y el patrimonio del Alma Mater, pues siendo públicos nos pertenecen y somos responsables de ellos.

Teniendo en cuenta que la Universidad del Pacífico se debe mostrar a la comunidad con transparencia, el presente documento describe las actividades que la Entidad en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011¹ debe tener en cuenta, el cual establece que cada institución del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dichas componentes son: Gestión de Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias, mecanismo para la transparencia y acceso a la información y las iniciativas además de las estrategias de lucha contra la corrupción aunados con la iniciativa de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) que busca “mejorar el desempeño gubernamental, fomentar la participación efectiva y mejorar la capacidad de respuesta de los gobiernos hacia sus ciudadanos mediante la implementación de estrategias en materia de transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, innovación y uso de nuevas tecnologías que logren generar cambios concretos y visibles.”² establecen el marco para el Plan de Anticorrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 estará constituido bajo los lineamientos del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014); el Departamento Nacional de Planeación (DNP), la metodología a través de la formulación de un modelo guía “ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano el fortalecimiento de la

¹ 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.”

² (Alianza Gobierno Abierto Colombia, 2020)



REC- 01

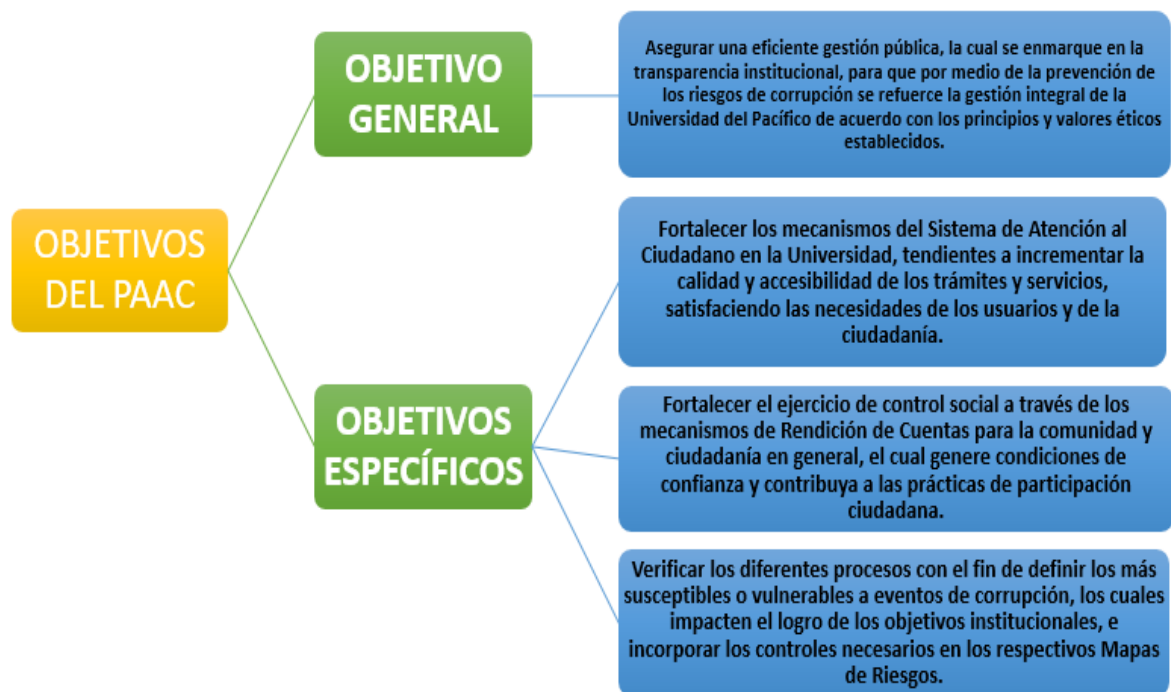
Política de Rendición de Cuentas encontrada en el CONPES 3654; el Desarrollo de Mecanismos de Participación y Control Ciudadano como el catálogo de datos del estado (www.datos.gov.co); un Portal del Estado Colombiano, el cual se conoce en la actualidad como SíVirtual; la eliminación de trámites como parte de la estrategia de racionalización de trámites, expidiendo el Decreto 019 de 2012, así como la creación de la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites-SUIT; y la incorporación de la Estrategia de Gobierno en Línea como política del Estado, establecida en el Decreto 2573 de 2014.

Es importante resaltar que, aunque la emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19, ha dificultado la normal interacción entre las instituciones y los diferentes grupos de interés, y en general se ha transformado la interacción entre los humanos y su entorno. La Universidad del Pacífico ha identificado oportunidades de mejora para lograr una mayor cercanía a sus usuarios, para lograr una mayor participación de la ciudadanía de tal forma que esta permita fortalecer la transparencia, la prestación del servicio y el aseguramiento de los derechos a sus diferentes usuarios. Por tal razón y conforme a la revisión de las actividades realizadas durante la vigencia 2021, La Universidad del Pacífico continuará con la implementación, durante el año 2022, de las actividades que quedaron en proceso o sin iniciar en la vigencia anterior.



REC- 01

1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “**UNIDOS PARA TRANSFORMAR VIDAS**” Se encuentra articulado con el Plan de Desarrollo Institucional, del cual se adopta este nombre, y es aplicable a todos los procesos de la Universidad. Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) deberá ser conocido por Estudiantes, Docentes, Personal Administrativo y de Servicios Generales. Así como también deberá permear a cada uno de los grupos de interés que integran la Comunidad Universitaria.



REC- 01

3. MARCO NORMATIVO

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”.
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.



REC- 01

Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA's)	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 Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	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.
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.
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.
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.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría 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.



REC- 01

	Ley 1778 del 2 de febrero de 2016	Capitulo VI Art. 1.2.7 y 72	“Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción”
	Decreto 491 del 28 de marzo de 2020	Art. 1 - 5	“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”

4. PACTO DE LA TRANSPARENCIA

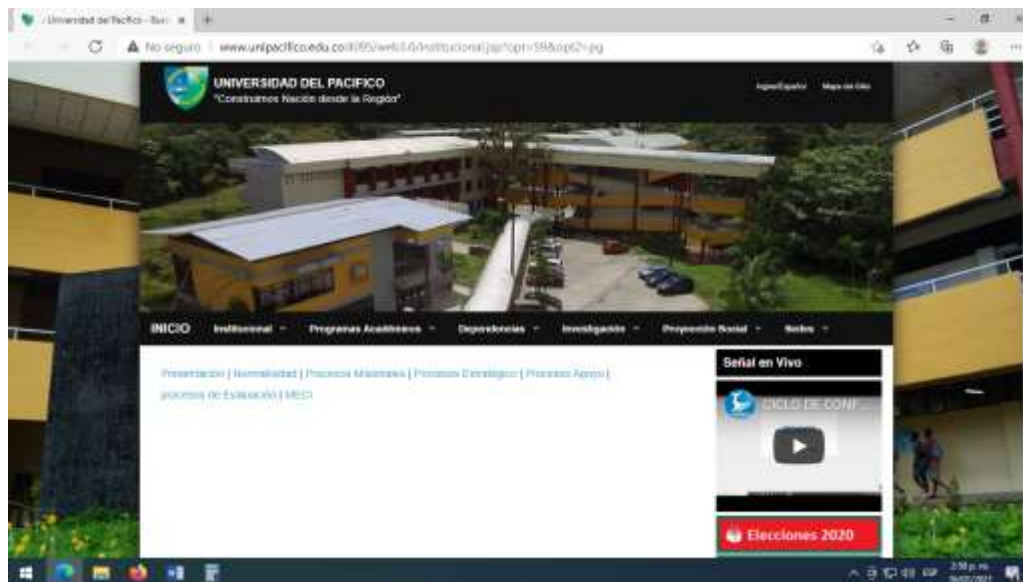
La Universidad del Pacífico, en cabeza de la Alta Dirección y en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación realizará a través de este documento la estrategia de comunicación **“UNIDOS PARA TRANSFORMAR VIDAS”**.

Aquí la Alma Máter se compromete a activar y profundizar la atención del ciudadano y fortalecer una cultura transparente y ética enmarcada en cada uno de sus procedimientos institucionales. Adicionalmente se realizarán estrategias de socialización del documento para toda la comunidad.

La visualización de los Procesos y Procedimientos y demás elementos del Sistema Integrado de Gestión serán publicados en la página web institucional el siguiente link:



REC- 01



(<http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/institucional.jsp?opt=59&opt2=pg>) en ella se podrá realizar la consulta de la información de los contenidos en los Procesos, procedimientos y formatos Institucionales.

5. FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE LA TRANSPARENCIA

La Universidad del Pacífico ha implementado diferentes estrategias para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo cual hace posible la gestión transparente al interior de la institución, implementando la lucha contra la corrupción, fomentando una cultura del autocontrol en cada uno de sus funcionarios e implementando un Sistema Integrado de Gestión eficiente.

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

Dentro de este componente se aplican los criterios generales para la identificación, análisis, control y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la Entidad, y la elaboración de mecanismos para prevenirlos o evitarlos.

La elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad Del Pacífico, se basó en el análisis de los riesgos por cada uno de los Procesos Institucionales basado en la metodología del



REC- 01

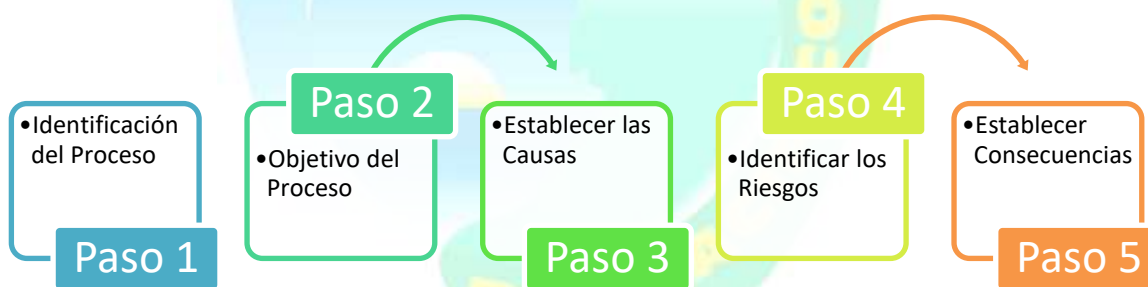
DAFP y la NTC ISO 31000 establecida en la Guía para Administración del Riesgo y adoptados por la entidad por medio de las políticas de administración de riesgos EV-EV-PO02.

Conforme a la guía llamada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”³, se establecen los siguientes criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en las entidades:

6.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para identificar los Riesgos de Corrupción existentes dentro de los procesos incluidos en el Sistema Integrado de Gestión, se determinarán las causas con base en los factores internos y/o externos analizados para la Universidad, y que pueden afectar el logro de los objetivos, y además del análisis de las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción.

Grafico 1: Pasos para la Identificación de Riesgos de corrupción



Fuente: Elaboración Propia

³ (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015)



REC- 01

6.2. TIPOLOGÍA DE RIESGOS

Gráfico 2: Riesgos Estratégicos



6.3. VALORACIÓN DE RIESGOS

6.3.1. Análisis del Riesgo

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias; éste último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

El análisis del riesgo depende de la información obtenida en la fase de identificación de riesgos.

Para adelantar el análisis del riesgo se deben considerar los siguientes aspectos: Calificación del riesgo y Evaluación del riesgo:



REC- 01

6.3.2. Calificación del riesgo: se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo

Es importante reconocer los criterios para la medición de los riesgos para hacer un correcto análisis de los riesgos y establecer el nivel de riesgos adecuado. Dichos criterios son:

Gráfico 3: Criterios para la Medición de los Riesgos



Fuente: Elaboración Propia

Nota: Se presenta una medición del impacto diferente para los riesgos de corrupción. Teniendo en cuenta que su impacto siempre será negativo, no aplica la descripción de riesgos insignificante o menor señalados en la Guía de la función pública para los riesgos de gestión, de corrupción, de contratación, de defensa jurídica y de seguridad digital. Por eso se debe aplicar la tabla N° 5 Medición de impacto del riesgo de corrupción, de la Guía de la DAFP y el formato para determinar el impacto (Formato que permite asignar puntajes dando respuesta a varias preguntas) la cual, se ve reflejada en las tablas 4,5 y 6 de este documento.

El análisis de los riesgos que incluye la calificación del impacto y probabilidad de ocurrencia de los mismos, conforme al contexto de la Universidad del Pacífico y de cada uno de los procesos u objetivos del PDI en particular, para ambas estimaciones se dispondrá de una escala definida cuantitativamente que tendrá su descriptor cualitativo según la clasificación del riesgo. Serán el criterio para establecer prioridad en las acciones a tomar por cada uno de ellos. Aunque el impacto y la probabilidad sean bajas, se realizará seguimiento permanente a los procedimientos para evitar que el riesgo se presente. Con las escalas cuantitativas de la probabilidad e impacto se elabora la matriz de riesgo inherente, la cual resultará de cruzar en el eje (X) el impacto y en



REC- 01

el eje (Y) la probabilidad, la Universidad del Pacífico definirá cuatro (4) zonas de ubicación: Baja, Moderada, Alta y Extrema.

6.3.3. Niveles del Riesgo

Los niveles de aceptación del riesgo estarán determinados por los factores de probabilidad y el impacto o consecuencias de los riesgos, para lo cual se determina la tabla de nivel de probabilidad para todos los tipos de riesgos y la tabla de nivel de impactos para riesgos de gestión, de corrupción, de contratación, de defensa jurídica y de seguridad digital, las cuales podrán obtener los niveles del riesgo definidos como zonas, las cuales serán:

- 3 Zona de riesgo extrema
- 4 Zona de riesgo alta
- 5 Zona de riesgo moderada
- 6 Zona de riesgo baja

Tabla 1: Niveles de Impacto del Riesgo de Corrupción

Medición del Riesgo de Corrupción – Impacto		
Descriptor	Descriptor	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera medianas consecuencias para la entidad	5
Mayor	Impacto negativo para la entidad Genera altas consecuencias para la entidad	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad	20



REC- 01

6.3.4. Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

Grafico 4: Controles Preventivos

Controles Preventivos

Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo

Controles Detectivos

Aquellos que registran un evento despues de ocurrido; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

Controles Correctivos

Que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse

Fuente: Elaboración Propia

6.3.5 Consulta y Divulgación

Este ejercicio, deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo, que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación.

6.3.6 Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es el caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. Esta importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.



REC- 01

6.3.7 Riesgos de Corrupción

El monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción deben realizarse de manera periódica, si es el caso ajustarlo (primera línea de defensa). Igualmente es responsabilidad de la oficina de planeación adelantar el monitoreo (segunda línea de defensa) para el mismo se sugiere realizar una matriz y los tiempos serán determinados por la entidad.

6.3.8 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

El seguimiento se realizará cuatrimestralmente a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina Asesora de Control Interno la eficacia de los controles implementados. (Ver anexos Tabla 2).

7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Universidad del Pacífico se encuentra en búsqueda de mejorar los trámites que permitan agilizar sus procesos y procedimientos hacia la atención de las partes interesadas (alumnos, comunidad en general) en la Alma Máter. Para esto se requiere de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos académicos y/o administrativos que deben adelantarse en la Universidad; con ello se pretende fortalecer las relaciones entre los ciudadanos, servidores públicos y el Estado.

Este componente se trabajará con la estrategia de Gobierno en Línea y de cara a la Racionalización de Trámites, la Oficina Asesora de Planeación, Control Interno, Secretaría General, Sistemas, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Académica y la Oficina de Registro y Control Académico se encuentran trabajando de manera articulada para mejorar los servicios por parte de la entidad y reducir los trámites a la comunidad. En esta vigencia la Universidad del Pacífico se compromete a diseñar, monitorear e implementar la Estrategia de Racionalización de Trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites "SUIT". El anexo Tabla 3 contiene la Estrategia de Racionalización de Trámites formulada por la Universidad del Pacífico para la vigencia 2022.

Las acciones de mejora que implementará esta entidad estarán orientadas a lograr que algunos trámites que en la actualidad se ejecutan de manera parcialmente en línea, se puedan realizar totalmente en línea; es el caso de la inscripción de Aspirantes a programas de pregrado y el pago de la matrícula financiera de los Aspirantes Admitidos. Para ello es necesario que la Institución



REC- 01

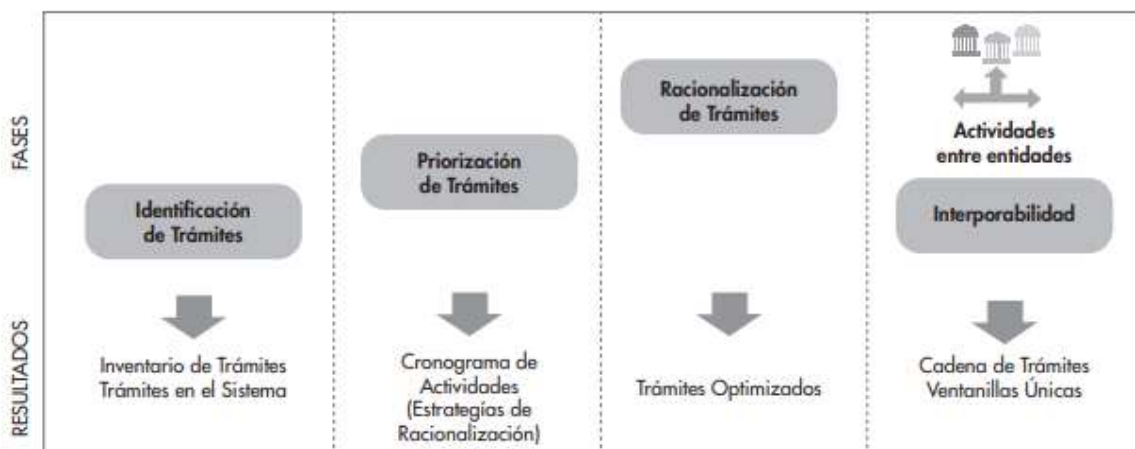
modernice sus plataformas electrónicas para la recepción y radicación de documentos, además de la incorporación de medios de pago electrónicos.

Con estas acciones se busca que los usuarios y la ciudadanía en general, no tenga que desplazarse hasta el banco para realizar un pago y luego tenga que desplazarse hasta la institución para radicar la solicitud del respectivo trámite; estas acciones se detallan en el anexo Tabla 3 Estrategia de Racionalización de Trámites.

7.1. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites se tendrán en cuenta las siguientes fases:

Figura 1: Fases para la Racionalización de Trámites



Fuente: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2 – 2015

8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado-Ciudadano, a través del documento Manual Único de Rendición de Cuentas, el Estado establece los mecanismos mediante los cuales se puede desarrollar el ejercicio de rendición de cuentas a la ciudadanía.



REC- 01

La Universidad del Pacífico sigue los lineamientos contenidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) presentado por la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública (Ver anexos Tabla 5). Este manual contiene las orientaciones básicas para el diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas, la cual, le permitirá a la entidad examinar diferentes opciones que puedan ajustarse de acuerdo a los requerimientos y características planteadas, atendiendo el marco general de la Política Nacional fijada en el COMPES 3654 de abril de 2010.

9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Universidad del Pacífico busca con la implementación de nuevas herramientas para la atención al ciudadano, mejorar el servicio, lo que traduce en el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y la competitividad de la Institución, a través de una administración eficiente, eficaz y transparente, que brinde confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la gestión y lograr la efectividad de sus derechos.

La Universidad del Pacífico ha contratado un personal para la atención al ciudadano donde cualquier persona, pueda llegar a solicitar los servicios que requiere para satisfacer sus necesidades, bien sea de información o de otros requerimientos.

Esta persona busca incrementar los canales de comunicación que faciliten al cliente interactuar con la Institución y colocar a través de ellos sus inquietudes, quejas, reclamos y denuncias sin las limitaciones del tiempo y el espacio; realizando estadísticas de tiempos de respuesta, tipo de clientes atendidos, quejas y reclamos más presentados y seguimiento constante del grado de satisfacción del cliente.

Igualmente, la Universidad cuenta con un hipervínculo en la página web de Atención al Ciudadano: <http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/institucional.jsp?opt=72&opt2=pg>



REC- 01



Donde la comunidad puede apreciar los horarios que brindan las diferentes oficinas para la atención al ciudadano, el sistema de atención virtual donde cada persona puede presentar sus diferentes quejas, peticiones, felicitaciones entre otros.

Para mejorar la atención a la ciudadanía, se pretende:

- Cualificar a los contratistas y funcionarios que hacen parte del equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y de Atención al Ciudadano.
- Mejorar el acceso a través de los canales de comunicación presencial, virtual o telefónica, para que el ciudadano obtenga información sobre todos los servicios que la Universidad ofrece, así como para el registro de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.
- Mejorar la interacción con el ciudadano por medio de la ventanilla única de atención al ciudadano y por correo electrónico, realizando la recepción de las encuestas de percepción, buscando establecer planes de mejoramiento en las dependencias donde se enmarquen oportunidades de mejora en la atención. (Ver anexos Tabla 4)



REC- 01

10. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Para el desarrollo de este componente se tuvo en cuenta los dos últimos resultados del índice de transparencia y con base en ello se elaboró un autodiagnóstico del cumplimiento de la publicación o divulgación de información pública de acuerdo con la Ley 1712 de 2014, de tal forma que se identificó el estado de avance y se formularon acciones para alcanzar su conformidad. (Ver anexos Tabla 6)

11. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. “UNIPACIFICO TRANSPARENTE”

La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Control Interno con el fin de dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, desarrollarán la Estrategia de Comunicación “**UNIDOS PARA TRANSFORMAR VIDAS**”, la cual se promocionará y divulgará en la Audiencia de Rendición de Cuentas.

Esta acción permite dar a conocer a la comunidad el concepto de corrupción y cómo desde la Universidad se vienen desarrollando acciones contra la corrupción contempladas desde los lineamientos de Ética y buen gobierno Institucional.

Esta Estrategia de comunicación está contemplada para crear sensibilización y concientización frente a la estigmatización que tienen los Servidores Públicos ante el flagelo de la corrupción.

11.1. TARGET

Esta Estrategia estará dirigida a toda la Comunidad en General.

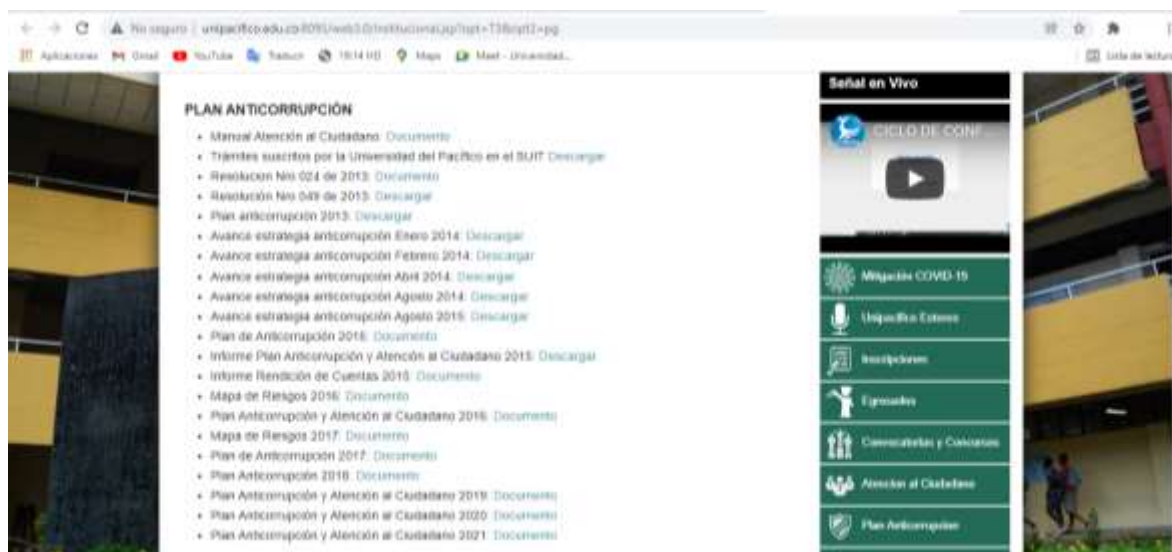
11.2. MEDIOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

Este documento será publicado en la página Web de la Universidad, en el link Plan Anticorrupción



REC- 01

<http://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/institucional.jsp?opt=73&opt2=pg> y a través de las herramientas de comunicación interna de Institución: Cartelera y correo institucional.



11.3. PROPÓSITO

Divulgar el mensaje de la estrategia con el fin de generar conciencia y sensibilización en el actuar que día a día ejercen los funcionarios públicos. Para esta sensibilización se propone lo siguiente:

- Entrega de plegables de la estrategia, donde se darán a conocer tips del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

11.4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deberá realizarse con una periodicidad mínima anual, y estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación. La verificación de la elaboración, visibilización, seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan le corresponderán a la Oficina Asesora de Control Interno quienes realizarán estas actividades en las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.



REC- 01

BIBLIOGRAFÍA

Alianza Gobierno Abierto Colombia. (4 de Marzo de 2020). *Alianza Gobierno Abierto Colombia*. Obtenido de <https://agacolombia.org/>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2011). *Guía para la Administración del Riesgo*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/1592.pdf/73e5a159-2d8f-41aa-8182-eb99e8c4f3ba>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (12 de Julio de 2011). *Ley 1474 de 2011*. Obtenido de Sitio Web de la Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2014). *Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014*. Obtenido de Sitio Web de la Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506911/Manual+T%C3%A9cnico+del+Modelo+Est%C3%A1ndar+de+Control+Interno+para+el+Estado+Colombiano+MECI+2014/065a3838-cc9f-4eeb-a308-21b2a7a040bd>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2015). *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2*. Obtenido de Sitio Web de la Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Estrategias+para+la+construcci%C3%B3n+del+Plan+Anticorrupci%C3%B3n+y+de+atenci%C3%B3n+al+ciudadano.pdf/7ea56bc-c82b1-49eb-b71a-8215964d32cc?version=1.1>

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (s.f.). *Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el Marco del MIPG*. Obtenido de Sitio Web de la Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-anticorrupcion/metodologia-plan-%20anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública. (2015). *ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Versión 2*. Bogotá.

ARLIN VALVERDE SOLÍS

Rector

Elaboró: Kevin Lucumi Gamboa, Catherine Murillo Moreno, Julio Cesar Valdés Arboleda, Yesid Mena Díaz - Profesionales de Apoyo
Oficina de Planeación Revisó: Julián Alejandro Gómez Taborda – Jefe Oficina Asesora de Planeación

Aprobó: Arlin Valverde Solís – Rector
Julián Alejandro Gómez Taborda – Jefe Oficina Asesora de Planeación



REC- 01

ANEXOS

DOCUMENTOS	Ubicación
EV-EV- PO02 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO- V2 (3)- Archivo adjunto	Archivo adjunto
MACROPROCESO GESTION ESTRATEGICA	Archivo adjunto
MACROPROCESO GESTION DE RECURSO Y APOYO	Archivo adjunto
MACROPROCESO MISIONALES	Archivo adjunto
MACROPROCESO EVALUACION Y SEGUIMIENTO	Archivo adjunto
TABLA 3: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Archivo adjunto



REC- 01

TABLAS

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Tabla 2: Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisar y actualizar la política de administración del riesgo conforme los nuevos lineamientos del DAFP y organizacionales con respecto a los riesgos de corrupción.	Política actualizada	Profesional de apoyo SIG	1/02/2022	4/03/2022
	1.2.	Socializar al Comité Integrado de Gestión la política de riesgos	Política Socializada	Profesional de apoyo SIG	5/03/2022	21/03/2022
	1.3.	Gestionar la aprobación de la actualización de la política de administración del riesgo en el Sistema Integrado de Gestión	Política aprobada	Profesional de apoyo SIG	22/03/2022	22/04/2022
	1.4.	Publicar la política actualizada de Administración del Riesgo en la página web de la Universidad	Política publicada en página web	Profesional de apoyo SIG	25/04/2022	6/05/2022
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Socializar con el equipo técnico del SIG la política de riesgos y la metodología a implementar para la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Reuniones realizadas con los procesos	Profesional de apoyo SIG	25/04/2022	6/05/2022
	2.2.	Actualizar mapas de riesgo de corrupción de procesos	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Equipo técnico SIG	9/05/2022	10/06/2022
	2.3.	Revisar y consolidar mapa de riesgos de la Universidad	Riesgos identificados	Profesional de apoyo SIG	13/06/2022	30/06/2022



REC- 01

	2.4.	Aprobar mapa de riesgos de corrupción de la vigencia	Riesgos valorados por procesos	Comité SIG	4/07/2022	15/07/2022
	2.5.	Publicar la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la Universidad	Matriz de riesgos de corrupción publicada	Profesional de apoyo SIG	18/07/2022	22/07/2022
Consulta y divulgación	3.1.	Socializar los elementos de la gestión del riesgo de corrupción a las partes interesadas del mismo, y obtener observaciones al respecto	Elementos de gestión de riesgo de corrupción socializado	Profesional de apoyo SIG / Equipo técnico SIG	22/07/2022	29/07/2022
	3.2.	Evaluar las observaciones y sugerencias frente a la construcción del mapa de riesgos y a la matriz consolidada y aplicar las correcciones que se consideren necesarias.	Matriz de riesgos de corrupción corregida	Líderes de proceso	1/08/2022	12/08/2022
Monitoreo y Revisión	4.1.	Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgo en cada proceso	Monitorios realizados	Líderes de proceso	15/08/2022	9/09/2022
	4.2.	Identificar necesidades de ajustes a los mapas de riesgos conforme a los resultados de los monitoreos y las revisiones efectuadas	Necesidades de ajustes	Líderes de proceso	12/09/2022	23/09/2022
	4.3.	Realizar ajustes que sean requeridos a los mapas de riesgos e implementar las acciones de mejora que sean pertinentes	Ajustes realizados	Líderes de proceso	26/09/2022	30/09/2022
Seguimiento	5.1.	Realizar seguimientos a la gestión del riesgo de corrupción al interior de los procesos	Seguimientos realizados	Jefe de Control interno	3/10/2022	31/12/2022
	5.2.	Generar informe de seguimiento y publicarlo en la página web de la Universidad	Informes de seguimiento	Jefe de Control interno	3/10/2022	31/12/2022
	5.3.	Solicitar la implementación de medidas pertinentes conforme a los resultados del seguimiento efectuado	Solicitud de medidas	Jefe de Control interno	3/10/2022	31/12/2022



REC- 01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Tabla 4: Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Producto	Meta / Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura	1 Actividad	Oficina de Archivo y Correspondencia	3/02/2022	31/12/2022
	Creación de un punto de atención al ciudadano	Oficina	Secretaría General - DAF	3/02/2022	31/12/2022
Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer la sistematización para la recepción de PQRS para facilitar la participación del ciudadano, con lo siguiente: Consecutivos de Radicación automáticos, link para agregar anexos y seguimiento a la PQRS por los ciudadanos, alertas, tiempos de respuesta, inclusión social y reporte de denuncias anónimas, de forma sistematizada.	Formato electrónico para PQRS implementado	Oficina de Sistema	3/02/2022	31/12/2022
	Gestionar un teléfono IP que permita a la Unidad de Atención al Ciudadano y tener comunicación directa.	Una línea Telefónica	Unidad atención al ciudadano, Departamento Administrativo y Financiero, Sistemas, Compras.	3/02/2022	30/06/2022



REC- 01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Tabla 5: Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Productos y/o actividad		Meta y /o productos	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Brindar información a la comunidad Universitaria de las actividades y gestión realizada por las dependencias que conforman cada uno de los Ejes Estratégicos.	Total de contenidos publicados en el año	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
	1.2	Ofrecer información a la comunidad universitaria de los resultados de las actividades de diálogo realizadas por los procesos que conforman los ejes estratégicos.	Total de registros publicaciones registradas	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
	1.3	Solicitud, entrega y revisión de información de las diferentes oficinas que conforman la Universidad del Pacífico.	Información Solicitada para preparar informe de Rendición de Cuentas.	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	01/03/2021 30/04/2021
	1.4	Elaboración de diagnóstico de la Rendición de Cuentas del año 2021.	Informe del Diagnóstico de la Rendición de Cuenta	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	01/03/2022 30/06/2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Desarrollo de reunión de Rendición de Cuentas ante, organizaciones de orden local, comunitario, con el sector empresarial y productivo local	Actas de reunión, Fotografías	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	01/03/2022 30/06/2022
	2.2	Foro a la comunidad	Evento realizados	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	1/03/2022 31/03/2022
	2.3	Foro virtuales	Evento realizados	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	1/03/2022 31/03/2022



REC- 01

	2.4	Audiencia pública	Registro Fotográfico y listado de asistencia a eventos	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	1/03/2022 31/03/2022
	2.5	Publicación de Informe de Rendición De Cuentas	Informe Publicado en la Página Web	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	28/02/2022
Subcomponente Responsabilidad 3	3.1	Fomentar la cultura de rendición de cuentas como un proceso permanente en la Universidad.	Publicaciones realizadas	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
	3.2	Promover el conocimiento y apropiación de los lineamientos de Rendición de Cuentas	jornadas realizadas	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional 4	4.1	Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción	Promoción y Divulgación Elaborada	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
	4.2	Publicación de Informe de Rendición de Cuentas	Promoción y Divulgación Elaborada	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
	4.3	Revisión del evento después su ejecución	Evaluación del desarrollo del evento de Rendición de Cuentas.	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
	4.4	Establecimiento de plan de mejora.	Plan de mejora elaborado.	Oficina de Comunicaciones e Informática Oficina de Planeación	03/01/2022 31/12/2022
	4.5	Evaluar las acciones de Dialogo realizados	(1) Acta por actividad de Dialogo realizado	Oficina de Planeación y Control Interno	03/01/2022 31/12/2022



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Tabla 6: Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente		Actividades y/o productos	Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Lineamientos Transparencia Activa	1.1	Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía, como Actas y Resoluciones del Consejo Académico y Superior.	Portafolio de tipos de información y datos publicados.	Oficina de Sistemas y oficina de Comunicación	3/01/2022	2/08/2022
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Brindar asesoría a acompañamiento para la ejecución del subcomponente 4 de atención al ciudadano, de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Reporte de asesorías y acompañamiento	Oficina de Control Interno	3/01/2022	2/08/2022
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elabora un listado de la información a publicar y Reservada.	Índice de información reservada	Secretaria General	3/01/2022	31/12/2022
	3.2	elaboración de la Política O papel y la Política del Daño Anti tramite.	(1)Política O Papel - Política del Daño Anti tramite.	Secretaria General	3/01/2022	31/12/2022
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	Crear alternativas de información para grupos étnicos y culturales del país y para las personas en situación de discapacidad.	Oficina de Sistemas - Oficina de Comunicaciones	Permanentes	



REC- 01

Tabla 7: COMPONENTE F. INICIATIVAS ADICIONALES

SUBCOMPONENTE		Nombre del Producto	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	REALIZACIÓN	Fecha Inicio	Fecha Final
			Actividades	Meta y/o producto	Responsable		
Subcomponente 1 Transparencia	1.1	Desarrollar jornadas de sensibilización en temas de transparencia	Jornadas de sensibilización	Registros fotográficos y listados de asistencia a eventos	Oficina de Control Interno	3/01/2022	31/12/2022
Subcomponente 2 Integridad	2.1	Elaborar y socializar el código de integridad.	Código de Integridad Socialización del Código de Integridad	1 Documento elaborado	Oficina de Talento Humano - Control Interno	3/01/2022	30/06/2022
Subcomponente 3 Participación Ciudadana	3.1	<u>Fase del ciclo de la gestión: consulta</u> Poner a consideración de la ciudadanía y de colaboradores de la Universidad del Pacífico la construcción del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022	Registros de la socialización	Registros de la socialización	Oficina Asesora de Planeación	3/01/2022	28/02/2022
	3.2	<u>Fase del ciclo de la gestión: Formulación/ Planeación de políticas, planes, programas o proyectos</u> Realizar focus group para la construcción del Plan de Acción 2022	1 Documento que consolide los resultados	1 Documento que consolide los resultados	Todas las dependencias que Integra la Universidad	9/10/2022	16/12/2022
	3.3	<u>Fase del ciclo de la gestión: ejecución o implementación participativa</u> Realizar la revisión participativa del Plan Estratégico Institucional	1 Documento que consolide los resultados de la revisión participativa	1 Documento que consolide los resultados de la revisión participativa	Oficina Asesora de Planeación	1/12/2022	30/03/2023



REC- 01

TABLA 8: CRONOGRAMA INCENTIVOS

ACTIVIDAD	CONTENIDO	MEDIO UTILIZADO	INFORMACIÓN A PUBLICAR	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos.	Socializar los temas y la metodología del proceso de Rendición de Cuentas	Correo electrónico Web institucional Carteleras institucionales	Rendición de Cuentas	Permanente	Oficina de Planeación Oficina de División de Desarrollo de Personal Oficina de Comunicaciones
Sensibilización interna en las jornadas de inducción y re inducción sobre la rendición de cuentas.	Temas básicos del comportamiento de la Universidad, los cuales les sirvan a los funcionarios para saber el direccionamiento que se le está dando a la misma.	Presentaciones en PowerPoint	Rendición de Cuentas	Permanente	Oficina de Planeación Oficina de División de Desarrollo de Personal Oficina de Comunicaciones
Respuesta a inquietudes y dudas de los ciudadanos y la comunidad como acción de mejora a los procesos de Rendición.	De acuerdo a las solicitudes de cada ciudadano, se dará respuesta en función de la información solicitada.	Correo electrónico Correo certificado	Rendición de Cuentas	Permanente	Secretaria General y dependencias a las cuales se les soliciten la información directamente.