PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "MI UNIPACÍFICO"

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

"MI UNIPACÍFICO"

FELIX SUAREZ REYES
Rector

PEDRO NOLASCO ARBOLEDA CASTRILLON
Secretario General

XIOMARA MICOLTA ANGULO
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

MARIA MAGNOLIA MOSQUERA CAICEDO
Director de Proyección y Extensión Social

OSCAR JEHINY LARRAHONDO RAMOS
Directora Académica

GERARDO VALVERDE SOLIS
Director Administrativo y Financiero

RUBY MARITZA CARVAJAL RUA
Directora de Bienestar Universitario

JULIAN ALEJANDRO GOMEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Sandra Patricia González Gamboa
Catherine Murillo Moreno
Yesid Mena Díaz
Julio Cesar Valdés Arboleda
Profesionales
Especializados

Hanner Riascos
Diseño y Diagramación

Buenaventura, Enero de 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
"MI UNIPACÍFICO"

El presente documento describe las actividades que la Entidad en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, la Rendición de Cuentas, el Mapa de Riesgos de Corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018, está constituido por unos lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP), los cuales consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo "Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2".

Para la estructuración del Documento, se integran las políticas descritas en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Pacífico 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 en la Universidad del Pacífico, la autonomía universitaria, el interés colectivo, la igualdad de derechos y oportunidades, la tolerancia, la solidaridad, el respeto y promoción de los derechos humanos.

Teniendo en cuenta que la Universidad debe mostrarse a la comunidad con transparencia, se avanza en la elaboración y construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para su realización, se tomó como punto de referencia la metodología establecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP. De igual manera, las actividades planteadas para el 2018 en cada una de las cuatro estrategias evidencian el trabajo articulado con el Ministerio de Trabajo y las entidades anteriormente nombradas en pro de construir un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción.

Este Plan forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de la Unipacífico, a través de los lineamientos de las cinco políticas de desarrollo administrativo, el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

Conforme a la revisión de las actividades realizadas durante la vigencia 2017, se estableció continuar con las actividades que quedaron pendientes o incompletas por ejecutar y continuarlas en la vigencia 2018.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Asegurar una eficiente gestión pública, la cual se enmarque en la transparencia institucional, para que por medio de la prevención de los riesgos de corrupción se refuerce la gestión integral de la Universidad del Pacífico de acuerdo con los principios y valores éticos establecidos.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer los mecanismos del Sistema de Atención al Ciudadano en la Universidad, tendientes a incrementar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y de la ciudadanía.
- Fortalecer el ejercicio de control social a través de los mecanismos de Rendición de Cuentas para la comunidad y ciudadanía en general, el cual genere condiciones de confianza y contribuya a las prácticas de participación ciudadana.
- Verificar los diferentes procesos con el fin de definir los más susceptibles o vulnerables a eventos de corrupción, los cuales impacten el logro de los objetivos institucionales, e incorporar los controles necesarios en los respectivos Mapas de Riesgos.
- Fortalecer el factor de visibilidad institucional, para que la ciudadanía y la comunidad en general pueda estar informada de las diferentes gestiones (actividades, procesos, normatividad, entre otros) realizadas por la Universidad del Pacífico.

2. MARCO NORMATIVO

LEYES O DECRETOS	DESCRIPCIÓN
LEY 962 DE 2005. LEY ANTITRÁMITES.	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**.**
LEY 1474 DE 2011.	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
	ARTÍCULO 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano." ***Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. Determina que "En toda

LEYES O DECRETOS	DESCRIPCIÓN
	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. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”
DECRETO 4637 DE 2011.	Suprime un programa presidencial y crea una secretaría en el DAPRE. Artículo. 2. Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Artículo 4. Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
DECRETO LEY 019 DE 2012 DECRETO ANTITRÁMITES.	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
DECRETO 2641 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012.	“Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y en el que se establece como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Plan, la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
DECRETO 2482 DEL 3 DE DICIEMBRE DE 2012.	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.”
DECRETO 943 DE 2014. MECI.	Artículos. 1 y siguientes. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
DECRETO 1649 DE 2014.	Modificación de la estructura del DAPRE. Artículo 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.
LEY 1712 DE 2014. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	Artículo. 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.
DECRETO 1081 DE 2015. ÚNICO DEL SECTOR DE PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA.	Artículos 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”. Artículos 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.
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.

LEYES O DECRETOS	DESCRIPCIÓN
LEY 1757 DE 2015. PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN AL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	Artículos. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
LEY 1755 DE 2015 DERECHO FUNDAMENTAL DEPETICIÓN.	Artículo. 1°. Regulación del derecho de petición.
CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.	Capítulos II al V reglamenta el derecho de petición.
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA	**El Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia expresa**: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. **El Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia**, indica: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley; adicionalmente el Capítulo II de la Ley 57 de 1985, indica el acceso ciudadano a los Documentos.
RESOLUCIÓN RECTORAL 056 de 2008.	"Por el cual se ajusta y actualiza el Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad del Pacífico".
RESOLUCIÓN No. 049 DE 2013	"Por el cual se adopta formato de denuncia y solicitud de medidas de protección a denunciantes y testigos de eventuales actas de corrupción de la Universidad del Pacífico".
RESOLUCIÓN RECTORAL No. 024 DE 2013.	"Por medio de la cual se aprueba y se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Universidad del Pacífico".

3. COMPONENTES DEL PLAN: RETOS INSTITUCIONALES PARA LA TRANSPARENCIA "MI UNIPACÍFICO"

La Universidad del Pacífico en su lucha contra la corrupción ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano denominado "Mi Unipacífico". Donde se evidencia el trabajo en equipo de la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina Asesora de Control Interno y de los diferentes líderes de cada uno de los componentes.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "Mi Unipacífico " para esta vigencia 2018 es una propuesta del Gobierno Nacional, adoptada por la Universidad del Pacífico como institución publica para combatir la corrupción en mediante el fortalecimiento de una cultura de transparencia, ética y de buen servicio al ciudadano en los servidores públicos. Además se han identificado estrategias que buscan implementar acciones encaminadas a alcanzar la transparencia institucional, enmarcada en lo siguiente:

- Brindar las herramientas necesarias al ciudadano y a la comunidad general, para que puedan utilizar de manera efectiva los medios tecnológicos que ofrece la Universidad.
- Apropiar al trabajador (interno y externo), usuarios y comunidad en general de los conceptos éticos, eficiencia, transparencia y Código de buen gobierno.
- Implementar capacitaciones para el fortalecimiento de principios y valores, promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la ciudadanía y comunidad en general.
- Realizar una efectiva rendición de cuentas de manera dinámica con la comunidad, donde se pueda informar todo el proceso de avances de los diferentes ejes misionales, presupuesto institucional, informes de gestión y contratación que adelanta la Institución.
- Promover la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicio.
- La Oficina Asesora de Planeación continuará trabajando activamente en la documentación, validación y actualización de los procesos y procedimientos implementados en el Sistema Integrado de Gestión.

La visualización de los Procesos y Procedimientos y demás elementos del Sistema Integrado de Gestión se ha utilizado en la página web institucional el siguiente link: (http://www.unipacifico.edu.co:8095/unipaportal/institucional.jsp?opt=87) donde se permite realizar la consulta de la información de los contenidos en los Procesos, procedimientos y formatos Institucionales.

3.1 PACTO DE LA TRANSPARENCIA

La Universidad del Pacífico, en cabeza de la Alta Dirección y en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación socializará a través de este documento la estrategia de comunicación **"Mi Unipacífico"**.

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.

3.1.1 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.

3.2 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

Dentro de este componente se aplican los criterios generales para la identificación 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 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 "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2", se establecen los siguientes criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en las entidades:

3.2.1 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.

3.2.2 Análisis del riesgo

En este ejercicio se busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento (riesgo de corrupción), para esto se realizará un análisis de riesgos a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto o consecuencias que puede causar su materialización, realizando la calificación y evaluación.

Para el análisis de probabilidad de materialización del riesgo de corrupción se realizó considerando los siguientes criterios:

- **Probabilidad**: Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un periodo determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente)[1]

[1]ICONTEC NTC 31.000:2011. Gestión del Riesgo. Principios, Directrices. Numeral 2.4. Bogotá, 2011. Pag.22. Ver Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Pública 2011. Pág. 24. Ver Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI – 2014. Pág. 68

- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.[2]

Nota: El impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es Único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando el recurso público, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

3.2.3 Evaluación de riesgos de corrupción.

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

Controles preventivos: Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

Controles detectivos: Aquellos que registran un evento después presentado; 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.

3.2.4 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.

3.2.5 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.

3.2.6 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

---

[2] Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014. Pág. 68.

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 1)

3.3 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Universidad del Pacífico se encuentra en búsqueda de mejorar los trámites que permita 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, y Sistemas, se encuentran trabajando de manera articulada con la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para mejorar los servicios por parte de la entidad y reducir los trámites a la comunidad. Para esta vigencia el compromiso de la Institución es registrar en el Sistema Único de Información de Trámites "SUIT", todos los trámites existentes en el inventario de la Universidad en el aplicativo SUIT 3. (Ver anexos Tabla 2)

3.4 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.

Dentro de este manual se enmarcan tres elementos básicos del proceso: información, diálogo e incentivos. A través de estos elementos se crearon estrategias que buscan fomentar una mayor interacción de la Universidad del Pacífico y su entorno inmediato, partiendo de procesos internos que concienticen al personal de cumplir esta obligación institucional, para dar a conocer a la comunidad universitaria y grupos de interés el manejo que se le da a los recursos públicos asignados y gestionados a través de la venta de servicios o desarrollo de convenios o contratos, con instituciones del sector público y privado.

Este proceso será de forma permanente y para dar cumplimiento, se realizarán las siguientes actividades:

3.4.1 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

El dialogo de doble vía con la comunidad se realizará de forma constante, ya que la comunidad y sus organizaciones, son la razón de ser de cualquier institución, este sirve para poder conocer las expectativas de estos frente a nosotros.

- Crear la política de Rendición de Cuentas mediante la creación o adopción de la política de Rendición de Cuentas la universidad promoverá en forma permanente el acceso a la comunidad de la gestión institucional.
- Organización de la base de datos de organismos, comunidad educativa y grupos de interés para los eventos de rendición de cuentas.

Con base en la normatividad la entidad debe organizar una base de datos única que recopile información con respecto a los usuarios de la información tanto internos como externos.

- Divulgación de los mecanismos de participación ciudadana.
- Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuenta
- Inclusión de rendición de Cuentas Consejo Superior.

Dentro de las metodologías se tendrán en cuenta espacios de encuentros, reuniones presenciales, entre otros, tales como:

- **Eventos de servicio**

- Para acercar los trámites y servicios a la ciudadanía.
- Jornadas de divulgación del comportamiento de la Universidad del Pacífico.
- Publicación de la gestión en la revista Somos Pazcífico.
- Socialización de la normatividad universitaria y aspectos generales de la entidad dirigidos a: gremios (turismo, comercio, hotelería, transporte), academia, autoridades civiles y fuerza pública, ciudadanía, ONG´s, entre otros.

- **Foros virtuales**

Este espacio será habilitado para el ciudadano, para el intercambio de información On-Line, preguntas y contra preguntas sobre temas de la normatividad universitaria colombiana y la Universidad del Pacífico específicamente.

Los foros son considerados como:

- Herramienta de comunicación y trabajo colaborativo.
- Espacio de interacción con la ciudadanía para dar soluciones y propuestas didácticas.

- **Audiencia pública virtual**

Realización por parte del señor Rector Felix Suarez Reyes a la comunidad universitaria y grupos de interés.

Para transmitir esta información, la Universidad se apoyará en las diferentes herramientas tecnológicas existentes, para que podamos estar al día con las nuevas tendencias, para este fin se utilizaran:

- **Página web***:* la página Web a la cual puede acceder el público en general para ver información relacionada con la Universidad del Pacífico es, http://www.unipacifico.edu.co, en este link, se puede encontrar información relacionada con:

- Información sobre la gestión institucional, trámites, servicios y portafolio de datos.
- Información de la normatividad universitaria y temas de interés para la ciudadanía en general.
- Programación de actividades dirigidas a la ciudadanía
- Entre otros

3.4.2 Estrategia en Redes Sociales

- **Twitter.** A esta red social se puede ingresar por medio del siguiente link, https://twitter.com/unidelpacifico

- **Facebook.** La Universidad posee su espacio en Facebook una de las redes más importantes del mundo, el link al cual se puede acceder es, https://www.facebook.com/unipacifico

- **YouTube** la Universidad posee un espacio de comunicación el cual le permite difundir información principalmente relacionada con las investigaciones desarrolladas y todo lo concerniente a la Universidad en sus diferentes campos de acción, https://www.youtube.com/user/UnidelPacifico?feature=watch

3.4.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas:

A través de este subcomponente se busca generar las mejores condiciones para desarrollar el evento de rendición de cuentas acompañado de estímulos o incentivos tanto a nivel interno como externo, para esto se harán actividades conforme al cronograma de actividades de incentivos. (Ver anexos Tabla No. 3 y 4)

3.5 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: ttp://www.unipacifico.edu.co:8095/web3.0/institucional.jsp?opt=72&opt2=pg. 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 5)

3.6 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)

4. ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO. "MI UNIPACÍFICO"

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 "**Mi Unipacífico**", 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.

La campaña "**Mi Unipacífico**" es una Estrategia que está regida bajo el Autocontrol y Autocriterio de cada uno de los individuos que conforman la sociedad generando acciones que permiten establecer la transparencia a la hora de ejercer cargos públicos. Esta estrategia estará representada bajo el logo que se muestra a continuación:

Fuente: Oficina de Comunicaciones – Universidad del Pacífico. (2016)

Finalmente la estrategia "**Mi Unipacífico**" hace un claro llamado al actuar siempre bajo el criterio de la transparencia.

TARGET

Esta Estrategia estará dirigida a toda la Comunidad en General.

MEDIOS Y HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN

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

PROPÓSITO

Divulgar el mensaje de la Estrategia **"Mi Unipacífico**" 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 "Unipacífico Visible". Donde se implementarán tips del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

5. 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.

BIBLIOGRAFIA

Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014. Pág. 68.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lec/jimenez_m_c/capitulo2.pdf

ICONTEC NTC 31.000:2011. Gestión del Riesgo. Principios, Directrices. Numeral 2.4. Bogotá, 2011. Pag.22. Ver Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Pública 2011. Pág. 24

www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-anticorrupcion/metodologia-plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano

www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-anticorrupcion/videos-capacitacion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano

FELIX SUAREZ REYES
Rector

Elaboró: Sandra Patricia González Gamboa- Profesional de Apoyo Oficina de Planeación Revisó: Julian Alejandro Gómez – Jefe Oficina Asesora de Planeación

ANEXOS

TABLA N°1. Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	**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	20/02/2018
	1.2	*Socializar al Comité Integrado de Gestión la política de riesgos*	Política socializada	Profesional de apoyo SIG	27/02/2018
	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	28/02/2018
	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	28/02/2018
Subcomponente/proceso 2 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	18/02/2018
	2.2	*Actualizar mapas de riesgo de corrupción de procesos*	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Equipo técnico SIG	31/01/2018
	2.3	*Revisar y consolidar mapa de riesgos de la Universidad*	Riesgos identificados	Profesional de apoyo SIG	27/02/2018
	2.4	*Aprobar mapa de riesgos de corrupción de la vigencia*	Riesgos valorados por procesos	Comité SIG	31/01/2018
	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	31/01/2018

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Fecha programada
Subcomponente/proceso 3 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 socializados	Profesional de apoyo SIG / Equipo técnico SIG	17/02/2018
	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	24/02/2018
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	**4.1**	*Realizar monitoreo y revisión a los mapas de riesgo en cada proceso*	Monitorios realizados	Líderes de proceso	10 de cada mes
	4.2	*Identificar necesidades de ajustes a los mapas de riesgos conforme a los resultados de los monitoreo y las revisiones efectuadas*	Necesidades de ajustes	Líderes de proceso	10 de cada mes
	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	10 de cada mes
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	**5.1**	*Realizar seguimientos a la gestión del riesgo de corrupción al interior de los procesos*	Seguimientos realizados	Jefe de control interno	31 de abr, 31 de ago,31 de dic
	5.2	*Generar informe de seguimiento y publicarlo en la página web de la Universidad*	Informes de seguimiento	Jefe de control interno	10 de may, 10 de sep., 10 de enero
	5.3	*Solicitar la implementación de medidas pertinentes conforme a los resultados del seguimiento efectuado*	Solicitud de medidas	Jefe de control interno	11 de may, 10 de sep., 10 de enero

Fuente: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. (2015).

Tabla No. 2. Componente 2: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN (Antitrámites)									
N°	**NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO**	**TIPO DE RACIONALIZACIÓN**	**ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN**	**SITUACIÓN ACTUAL**	**DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO**	**BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD**	**DEPENDENCIA RESPONSABLE**	**FECHA DE REALIZACIÓN**	
								INICIO	**FIN**
								d/m/a	**d/m/a**
1	Transferencia de estudiantes de pregrado	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Listado de aceptados y no aceptados por transferencia, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
2	Inscripción aspirante a programas de pregrados	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Listado de resultados de admitidos, opcionados o no admitidos, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
3	Cursos intersemestrales	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Matrícula al curso intersemestral, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
4	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Listado de resultados de admitidos, opcionados o no admitidos, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
5	Movilidad académica	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Movilidad académica, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
								d/m/a	d/m/a
6	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Matrícula a un programa de trabajo y desarrollo humano, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
7	Registro de asignaturas	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Registro de asignaturas, que se obtiene en 10 Día(s) - hábil(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
8	Cancelación de la matrícula académica	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Matrícula cancelada, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
9	Reingreso a un programa académico	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Listado de aprobación o rechazo, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
10	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Reconocimiento de devolución y/o compensación, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
11	Contenido del programa académico	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Contenido del programa académico , que se obtiene en 1 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
								d/m/a	d/m/a
12	Aplazamiento del semestre	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Aprobación de aplazamiento de semestre, que se obtiene en 1 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
13	Carnetización	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Carné del estudiante o egresado, que se obtiene en 1 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018
14	Grado de pregrado y posgrado	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	Diploma y acta de grado, que se obtiene en 2 Mes(es)	REDUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	Aceleración en los procesos y procedimientos para la obtención de un resultado efectivo en corto tiempo	Secretaría General	28/11/2018	28/12/2018

Fuente: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. (2015)

TABLA No. 3. 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.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Universidad del Pacífico. (2017)

Tabla No. 4. Componente 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Estrategias					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	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 Asesora de Planeación	Ene-2018
	1.2	Elaboración de diagnóstico de la Rendición de Cuentas del año 2017.	Diagnóstico terminado.	Profesional de apoyo de Planeación.	Feb-2018
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	Reunión con organizaciones de orden local realizadas.	Rector y Directores de ejes estratégicos (Académico, Investigación, Dirección Administrativa, Desarrollo Físico, Proyección Social, Internacionalización y Bienestar Universitario)	Mar-2018
	2.2	Foro a la comunidad	Cantidad de foros programados realizados con la comunidad		Mar-2018
	2.3	Foro virtuales	Cantidad de foros virtuales realizados.		Mar-2018
	2.4	Audiencia pública	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas desarrollada		Mar-2018
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	**3.1**	Publicación de Informe de Rendición de Cuentas	Informe publicado en la página web de la Universidad del Pacífico.	Comunicaciones y Departamento de Informática.	Feb-2018
	3.2	Respuesta a las preguntas formuladas durante la Audiencia de Rendición de Cuentas	Preguntas respondidas a participante que la haya formulado.	Rector y Directores de ejes estratégicos (Académico, Investigación, Dirección Administrativa, Desarrollo Físico, Proyección Social, Internacionalización y Bienestar Universitario)	Abr–2018
	3.3	Entrega de resumen de Rendición de Cuentas y Presentación en Power Point en CD o DVD	Resumen y presentación entregado a los asistentes al evento de Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de Planeación	Mar-2018

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4.1**	Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción	Promoción y Divulgación Elaborada	Oficina Asesora de Planeación	Mar–2018
	4.2	Publicación de Informe de Rendición de Cuentas	Promoción y Divulgación Elaborada		Abr–2018
	4.3	Revisión del evento después su ejecución	Evaluación del desarrollo del evento de Rendición de Cuentas.		May–2018
	4.4	Establecimiento de plan de mejora.	Plan de mejora elaborado.		May–2018

Fuente: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. (2015).

Tabla No. 5. Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Estrategias					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**	Dotar de herramientas de trabajo al personal contratado para la Atención al Ciudadano.	Dotar puesto de trabajo a la persona contratada: de un equipo de cómputo, mueble y demás enseres necesarios.	Departamento Administrativo y Financiero	Dic-2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.1**	Crear Link para PQRSD, con el fin de facilitar la participación del ciudadano, con lo siguiente: Formato para PQRSD, radicación, link para agregar anexos y seguimiento a la PQRSD por los ciudadanos, alertas tiempos de respuesta, inclusión social, anónimos y caption.	Un LINK con formato electrónico para PQRSD	Oficina de Sistemas	Dic-2018
	2.2	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.	Abr-2018

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 3 Talento humano	**3.1**	Incluir en el Plan de Capacitación temas relacionados con el servicio de atención al ciudadano.	Capacitaciones.	Oficina de Personal.	Jul-2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	Cualificar y actualizar a los servidores públicos en normatividad de las PQRSD.	Personal cualificado.	Oficina de Personal.	Agt-2018
	4.2	Crear link para publicar carta de trato digno al ciudadano.	Link para Carta de trato digno.	Unidad de atención al ciudadano.	Abr-2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5.1**	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Encuestas e informes sobre percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Unidad de atención al ciudadano.	Trimestral

Fuente: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. (2015)

Tabla No. 6. Componente 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1.1**	Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía.	Portafolio de tipos de información y datos publicados.	Portafolios existentes /portafolio publicados	Oficina de Comunicaciones - Oficina de Sistemas	Jul-2018
Subcomponente 2 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	N° de Asesorías brindadas / N° asesorías requeridas	Oficina de Control Interno	Jul-2018
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	**3.1**	Elabora un listado de la información a públicar y Reservada.	Índice de información reservada	Información producidas por la entidad /Información Reservada	Secretaria General	Abr-2018
Subcomponente 4 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.	Alternativas Existentes /Alternativas Creadas	Oficina de Sistemas - Oficina de Comunicaciones	Permanente

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	**4.2**	Divulgar la información del Botón de Transparencia en diversos idiomas.	Información socializada en diversos idiomas	Información producidas por la entidad /Información traducida	Oficina de Sistemas - Oficina de Comunicaciones	Permanente
	4.3	Trámites para la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de servicio al ciudadano.	Tramites creados	Tramites de la Entidad /Tramites para la población discapacitada	Oficina de Sistemas - Oficina de Comunicaciones y Secretaria General	Agot-2018
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**5.1**	Estructuras Informes sobre el avance de ejecución del Plan Anticorrupción, ley de Transparencia y estrategia de gobierno en línea.	Informes estructurados.	N/A	Oficina de Control Interno	Agot-2018
	5.2	Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la lucha contra la corrupción	Informes de sensibilización	N/A	Oficina de Planeación	Nov-2018

Fuente: Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. (2015)