

BARRANQUILLA, FEBRERO DE 2018

**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2018**



# UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO

**CARLOS PRASCA MUÑOZ**  
Rector

**ELIANA AVILEZ BARROS**  
Jefe oficina de Planeación

**TEOBALDO ESCORCIA PEREZ**  
Profesional Esp. Oficina de Planeación

**BARRANQUILLA, FEBRERO DE 2018**

## Tabla de Contenidos

PRESENTACIÓN.....	4
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	6
2.1 MISIÓN .....	6
2.2 VISIÓN.....	6
2.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	6
3. FUNDAMENTO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	9
4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS .....	9
4.1.1 MEDICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN .....	10
4.1.1.1 Probabilidad.....	10
4.1.1.2 Impacto.....	10
4.1.2 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN .....	11
4.1.3 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	11
4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	13
4.2.1 LINEAMIENTOS GENERALES .....	13
4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS .....	14
4.3.1 COMPONENTES .....	15
4.3.2 PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO .....	15
4.4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	16
4.4.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	17
MAPA DE PROCESOS .....	22
4.5 LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL.....	25
5. PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	26
6. GLOSARIO .....	35

## PRESENTACIÓN

Para la administración de la Universidad del atlántico es un deber inalienable reafirmar su compromiso de consolidar una cultura de la prevención, control y seguimiento a los riesgos de corrupción, para ello da cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, presentando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, como una herramienta orientada básicamente a la prevención, detección y respuesta a todo acto contrario al buen actuar, la rectitud y la transparencia pública, por parte de los servidores públicos y contratistas que presten sus servicios a la Institución.

No podemos perder de vista que todas las acciones que se tomen por parte de una entidad para combatir el flagelo de la corrupción son pocas y mínimas, toda vez que los corruptos y la corrupción cada día son más sofisticados y cambiantes, pues siempre se mimetizan con un ropaje diferente, de ahí su dificultad para combatirlos, sin que ello quiera decir en modo alguno que no hay que hacer todos los esfuerzos posibles en materia de prevención, detección y seguimiento a este flagelo, con el fin de llevarlo a su mínima expresión.

Es de anotar, que dentro de la Administración Pública, delegada en este caso por el Estado Colombiano en la Universidad del Atlántico, el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tiene como esencia fundamental considerar los actos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables por lo que se debe trabajar por prevenir y evitar estos sucesos y brindar toda la información requerida por los entes de control y por la ciudadanía en general, facilitando la razón de existir del Estado, es decir, acercar la administración pública al ciudadano, poner la administración al servicio de la comunidad.

Éste documento fue elaborado bajo los parámetros de la guía metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2”, desarrollada por la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y el Departamento Nacional de planeación DNP. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad del Atlántico está compuesto por cuatro componentes, a saber;

- ❖ Mapa de Riesgos de corrupción y mitigación.
- ❖ Racionalización de trámites
- ❖ Rendición de Cuentas
- ❖ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ❖ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- ❖ Iniciativas adicionales

## **1. OBJETIVO GENERAL**

Presentar y adoptar el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cumplimiento de lo preceptuado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Ley 1712 de 2014, con el propósito de evitar posibles actos de corrupción y establecer y realizar seguimientos periódicos a los controles construidos en las matrices de riesgo de corrupción por parte de la oficina de control interno y en el desafortunado caso que un riesgo de corrupción se llegase a materializar, tomar las acciones pertinentes, sin demora alguna, con el fin de eliminar las causas que lo originaron.

### **1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- 1.1.1 Consolidar y depurar el mapa de riesgo de corrupción Institucional como una herramienta que facilite el seguimiento y control a dicho flagelo.
- 1.1.2 Racionalizar los trámites con el fin de facilitar el acceso de los usuarios y los ciudadanos a los servicios que brinda la Universidad, mediante la automatización y modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- 1.1.3 Rendición de cuentas que permita un diálogo permanente entre la administración de la Universidad y la sociedad en general.
- 1.1.4 Garantizar la atención de los ciudadanos a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Universidad, bajo los principios de información completa, clara, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio.
- 1.1.5 Establecer mecanismos de transparencia que garanticen a la sociedad en general el acceso a la información pública.

## **2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **2.1 MISIÓN**

Somos una Universidad Pública que forma profesionales integrales e investigadores (as) en ejercicio autónomo de la Responsabilidad Social y en búsqueda de la excelencia académica para propiciar el desarrollo humano, la democracia participativa, la sostenibilidad ambiental y el avance de las ciencias, la tecnología, la innovación y las artes en la Región Caribe Colombiana y el país.

### **2.2 VISIÓN**

Somos la Universidad Líder en el conocimiento y determinantes para el desarrollo de la Región Caribe.

### **2.3 VALORES INSTITUCIONALES**

Según el Código de Ética de la Institución, se entienden por Valores aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana; entre estos destacamos y aplicamos:

- ✓ **HONRADEZ:** Honestidad, probidad. Rectitud en las acciones. Rectitud de ánimo, integridad en el obrar.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Cumplir con criterio e idoneidad las obligaciones y actividades asignadas. Capacidad de aceptar y hacerse cargo de las consecuencias de los propios actos.
- ✓ **PERTENENCIA INSTITUCIONAL:** Sentido de pertenencia y apropiación con el deber adquirido.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** Actuar abiertamente y dejando ver con claridad el desarrollo de la gestión.
- ✓ **RESPETO:** Capacidad de aceptar a los demás por su condición y dignidad humana.

- ✓ EFICIENCIA: Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas utilizando la menor cantidad de recursos.
- ✓ LEALTAD: Hacer aquello con lo que uno se ha comprometido aún en circunstancias cambiantes.
- ✓ TOLERANCIA: Aceptación de la existencia de formas de ser y pensar diferentes a las propias.

### **3. FUNDAMENTO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano se fundamenta en:

- ❖ Constitución Política de Colombia
- ❖ Ley 42 de 1993 Control Fiscal de la Contraloría General de la República.
- ❖ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- ❖ Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.
- ❖ Decreto 0019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ❖ Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
- ❖ Decreto 943 de mayo de 2014, Adopción del nuevo MECI.
- ❖ Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ❖ Decreto 1081 de 2015 Reglamento único del sector Presidencia de la Republica
- ❖ Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana
- ❖ Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición
- ❖ “Guía Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, desarrollada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- ❖ Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, Relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su artículo 73, plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establece *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.*

*Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.*

Adicional a lo anterior, el Artículo 76, de la misma Ley 1474 de 2011, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, teoriza “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*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.*

*La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar”.*

## **4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN**

La guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2”, establece cinco componentes autónomos e independientes para mitigar o prevenir los actos de corrupción al interior de las entidades en el manejo y ejecución de la gestión.

Estos son a saber:

- ❖ Mapa de Riesgos de corrupción y mitigación.
- ❖ Racionalización de trámites
- ❖ Rendición de Cuentas
- ❖ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- ❖ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- ❖ Iniciativas adicionales

### **4.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS**

Este componente establece los criterios generales para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción de las entidades, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos. La elaboración de este mapa de riesgos está alineada con la metodología de administración del riesgo de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública, apartándose sin embargo de algunos elementos tales como el impacto que se determina a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas y también con los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno –MECI, Decreto 943 de 2014.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la Universidad del Atlántico, para la elaboración y construcción de su mapa de riesgo de corrupción divulgó, sensibilizó y capacitó a todos los líderes de calidad en la “Guía Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2”; éstos, al interior de sus dependencias o procesos elaboraron la correspondiente matriz de riesgo haciendo un análisis de identificación de los riesgos y las medidas para mitigarlos.

### 4.1.1 MEDICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2”, describe el grado de probabilidad e impacto en la materialización de los riesgos de corrupción teniendo en cuenta los siguientes criterios:

#### 4.1.1.1 Probabilidad

Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia.

MEDICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN PROBABILIDAD			
Descriptor	Descripción	Frecuencia	Nivel
Rara vez	Excepcional Ocurre en excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años.	1
Improbable	Improbable Puede ocurrir	Se presentó una vez en los últimos 5 años.	2
Posible	Posible Es posible que suceda	Se presentó una vez en los últimos 2 años.	3
Probable	Es probable Ocurre en la mayoría de los casos	Se presentó una vez en el último año.	4
Casi seguro	Es muy seguro El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente	Se ha presentado más de una vez al año.	5

#### 4.1.1.2 Impacto

Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo en la entidad.

MEDICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN IMPACTO		
Descriptor	Descripción	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera a mediananas consecuencias para la entidad	5
Mayor	Impacto negativo de la Entidad Genera altas consecuencias para la entidad	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad	20

#### 4.1.2 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Atendiendo lo que se establece en la Guía en cuanto a la valoración del riesgo de corrupción, la Universidad, una vez identifica los riesgos de corrupción, debe establecer los controles teniendo en cuenta la siguiente clasificación:

Controles preventivos; se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.

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; aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.

#### 4.1.3 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

La política de administración de riesgo de corrupción en la Universidad responde a lo que establece la guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, dado que un riesgo de corrupción que se materialice es catalogado de inamisible e intolerable.

Las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para la administración de los riesgos de corrupción son:

*Zona de Riesgo Baja:*

Puntaje: De 5 a 10 puntos.

- Definida por la casilla Baja.
- Probabilidad: Rara vez o improbable.
- Impacto: Moderado y Mayor.
- Tratamiento: Los riesgos de corrupción de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos en la entidad.

*Zona de Riesgo Moderada:*

- Puntaje: De 15 - 25 puntos.
- Definida por la casilla Moderada.
- Probabilidad: Rara vez, Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Moderado, Mayor y Catastrófico.

- Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo.

Nota En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.

*Zona de Riesgo Alta:*

- Puntaje: De 30 - 50 puntos.
- Definida por la casilla Alta.
- Probabilidad: Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Mayor y Catastrófico.
- Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.

Nota En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.

*Zona de Riesgo Extrema:*

- Puntaje: De 60 - 100 puntos.
- Definida por la casilla Extrema.
- Probabilidad: Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Catastrófico.
- Tratamiento: Los riesgos de corrupción de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección.

Nota En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.

**CALIFICACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

PROBABILIDAD	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN		
		CASI SEGURO	5	25 MODERADA
PROBABLE	4	20 MODERADA	40 ALTA	80 EXTREMA
POSIBLE	3	15 MODERADA	30 ALTA	60 EXTREMA
IMPROBABLE	2	10 BAJA	20 MODERADA	40 ALTA
RARA VEZ	1	5 BAJA	10 BAJA	20 MODERADA
IMPACTO		MADERADO	MAYOR	CATASTRÓFICO
PUNTAJE		5	10	20

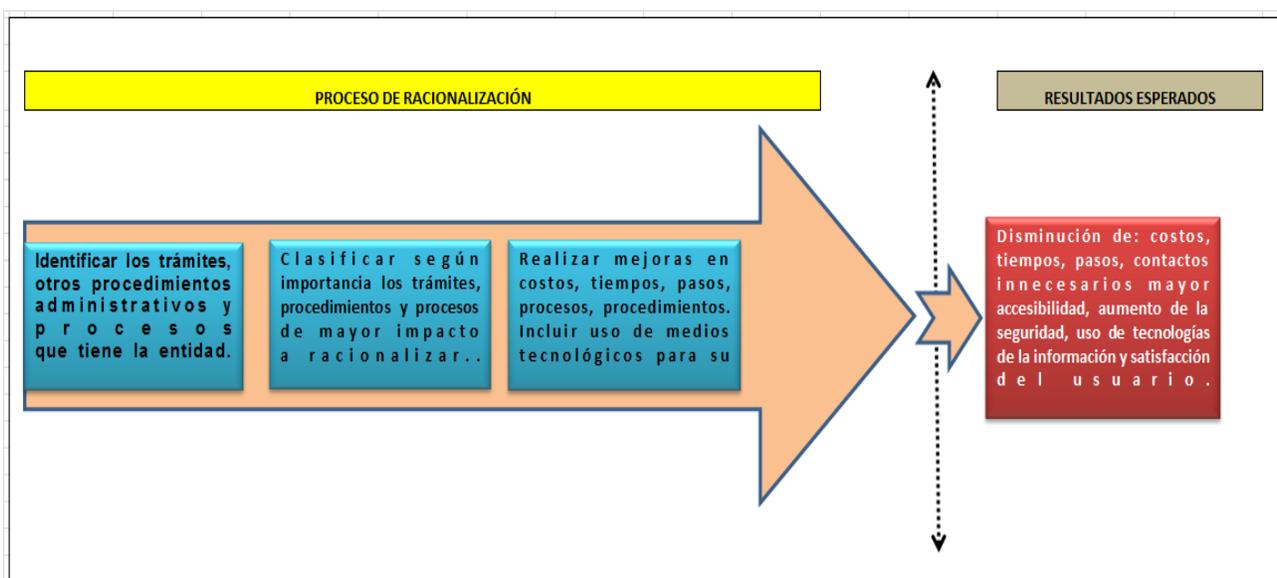
← IMPACTO →

## 4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo a lo consagrado en la guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, este elemento busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, a través de la Universidad, permitiendo a la institución simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

### 4.2.1 LINEAMIENTOS GENERALES

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.



Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

*Priorización de trámites a intervenir:* A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un cronograma de actividades.

*Racionalización de Trámites:* La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

*Interoperabilidad:* La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web cervices, cadenas de trámites y/o ventanillas únicas.

#### **4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS**

La ley 1757 de 2015 “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, en su artículo 48 establece “*DEFINICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS. Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo*”. En concordancia con lo anterior, el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, prevé que todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas permanentemente a la sociedad. En el mismo sentido apunta el Documento Copes 3654 del 12 de abril de 2010, que señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

### 4.3.1 COMPONENTES

Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Diálogo: Se refiere a:

- La justificación de las acciones,
- Presentación de diagnósticos e interpretaciones; y
- Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.

Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

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

### 4.3.2 PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

Para dar cumplimiento a lo que establece el artículo 55 de la Ley 1757 de 2015, sobre la realización de audiencias públicas para la rendición de cuentas del año inmediatamente anterior, el Proceso de Direccionamiento Estratégico que está conformado por la Rectoría, Secretaría General y la Oficina de Planeación de la Universidad del Atlántico, son quienes tiene a su cargo ejecutar este procedimiento a través de seis elementos o componentes;

- Informe de Gestión Anual
- La Revisión por la Dirección
- Plan de Acción Trianual
- Seguimiento al Plan de Acción Trianual
- Boletín Estadístico y
- La Socialización de la Gestión.

**Informe de Gestión Anual**: Está institucionalizado a través de una directriz rectoral, se debe presentar semestralmente por todas las vicerrectorías, oficinas, departamentos y dependencias, a la oficina de Planeación, para su consolidación. Es una herramienta de balance y presentación social de los resultados institucionales. Presenta una síntesis de las actividades desarrolladas en cada una de los procesos y sus procedimientos, consolidando la información sobre los avances en cada uno de los programas, planes y proyectos desarrollados.

**Revisión por la Dirección:** Se estableció por lo menos a una vez año de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Dirección, del Proceso de Direccionamiento Estratégico, del Sistema Integrado de Gestión, el cual aplica a todos los procesos que conforman el Mapa de Procesos de la Universidad.

**Plan de Acción Trianual:** Es una herramienta gerencial institucional, articulada y coherente con el Plan Estratégico Institucional, el cual establece el conjunto de proyectos, actividades y metas de las distintas áreas funcionales de la Universidad del Atlántico durante un periodo de aplicación y ejecución inferior al Plan Estratégico 2009-2019, conformado por cinco líneas estratégicas;

- ✓ Desarrollo de la Ciencia, la tecnología, la Innovación y las Artes
- ✓ Formación Humanista y Científica de Excelencia y Pertinencia
- ✓ Relaciones Universidad y Sociedad, vinculación con el entorno
- ✓ Bienestar Universitario, Democracia y Convivencia, y
- ✓ Modernización de la Gestión Universitaria.

**Seguimiento al Plan de Acción Trianual:** La periodicidad para realizar el seguimiento al cumplimiento de proyectos contenidos en el Plan de Acción Institucional será anual y estará bajo la responsabilidad de la Oficina de Planeación.

**Boletín Estadístico:** Es una herramienta que contiene Información académica y administrativa, de consulta ágil, oportuna, veraz y eficaz en la toma de decisiones institucionales y en el conocimiento de la comunidad frente a los aspectos de interés general relacionados con la institución. Se publicará en la página Web Institucional año vencido.

**Socialización:** Es un espacio de interlocución mediante el cual el Rector y los directivos de la Universidad del Atlántico presentan el informe de la gestión ante la comunidad de profesores, estudiantes, administrativos, pensionados, Consejo Académico, Consejo Superior, veedurías ciudadanas, ONG's, prensa hablada y escrita, MEN y Entes de Control, en una audiencia pública.

Además de los anteriores, con la comunidad en general a través de la interacción de su página Web Institucional.

#### **4.4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. El servicio de atención al ciudadano debería atender las consideraciones de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio

del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), según lo establecido a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), ente rector de dicha política.

#### **4.4.1 CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

##### Certificados Académicos de Pregrado On Line

Atendiendo al compromiso de brindar servicios de calidad, El Departamento de Admisiones y Registros, pone en funcionamiento las solicitudes de certificados on line.

Dentro de los certificados que se podrán tramitar a través del sitio web se encuentran:

1. Escala de calificaciones.
2. Conducta.
3. Paz y salvo académico para egresados.
4. Notas para estudiantes.
5. Notas para graduados.
6. Doble programa para estudiantes con matrícula actual en ambos programas.
7. Estudio con información financiera (costo del semestre).
8. Estudio de semestre anteriores para usuario inactivo.
9. Estudio de semestre actual para estudiante matriculado.
10. Paz y Salvo Académico para egresados.
11. Estructura Curricular (Pensum)

##### Contac Center de Admisiones

Con el propósito de seguir mejorando la prestación del servicio, entra en funcionamiento el Contac Center de Admisiones, a través del cual se les dará respuestas a sus inquietudes y solución a sus dificultades.

##### Sistema Alania AL@NIA

Para la Universidad del Atlántico, como entidad de educación superior, el usuario o cliente por excelencia, es el estudiante, razón por la cual se creó un canal de comunicación especial que permite la interacción directa de éstos con la Universidad y la Universidad con ellos, es decir el puente entre usted y nosotros, a través de un software especialmente

diseñado para ello; Sistema de Gestión de Información Departamento de Admisiones Control y Registro Académico.

Al@nia actualmente está dividido en seis módulos:

- \* Gestión Académica.
- \* Gestión Financiera.
- \* Admisiones especiales
- \* Consejo Académico
- \* Amnistía semipresencial
- \* Solicitud de certificados.

Red nacional de Tecnología Avanzada Renata

El Proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones en aras de brindar a todo el personal del campus una conectividad transparente hacia la red Nacional de tecnología Avanzada RENATA, realizó un nuevo diseño de la infraestructura inalámbrica brindando el mejor acceso de los usuarios a las redes de alta velocidad dentro de la Universidad, mejorando la calidad de sus labores cotidianas, brindando un catálogo amplio de servicios para toda la comunidad académica, destacando entre ellos la videoconferencia, oficina virtual, Renata cloud, entre otros.

Sistemas de Interconectividad

La Universidad del Atlántico tiene instalada una infraestructura de conectividad interna y externa para facilitar los procesos de comunicación, colaboración y proyección institucional. Desde el portal corporativo [www.uniatlantico.edu.co](http://www.uniatlantico.edu.co), se tiene acceso a los servicios académicos y administrativos.

Sistema de Encuestas de la Universidad del Atlántico

Como apoyo a los procesos académicos de autoevaluación, registro calificado y acreditación de alta calidad, la Oficina de Informática de la Universidad del Atlántico implementó el Sistema de Encuestas de la Universidad (SEO).

Sistema de PQRSF

Adicional a lo anterior, la Universidad cuenta en su página Web, con un Sistema de atención al ciudadano y mejoramiento continuo PQRSF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), a través del cual cualquier ciudadano puede acceder a esta herramienta de manera fácil y expedita y expresar su queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones. Los

derechos de petición en la Universidad, los recibe directamente la Oficina Jurídica o la dependencia a cuál va dirigida la petición jurídica.

### Portal del Empleo

La Universidad del Atlántico por intermedio de la Oficina de Egresados y con el apoyo de las facultades promueven estrategias para estimular la incorporación de egresados al mercado a través del Programa de Intermediación Laboral PIL, cuyo objeto es poner en contacto a los egresados del Alma Mater que ofertan sus servicios con las empresas que los demanden para su colocación, a nivel Municipal, Distrital, Departamental y Nacional.

### Biblioteca Digital

El Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico, tiene como finalidad apoyar la docencia y la investigación con base en una infraestructura de recursos de información soportada en documentos impresos y electrónicos, y un conjunto de servicios que se extiende desde la consulta en sala del material impreso hasta el acceso en línea a la totalidad de recursos digitales disponibles desde cualquier lugar y sin restricciones de horario. Lo encuentras en el micro sitio de Bibliotecas.

### Sistema Integrado de Gestión SIG

La Universidad del Atlántico cuenta con un Sistema Integral de Gestión, el cual fue certificado por vez primera en octubre de 2010 en la Norma NTC GP 1000 e ISO 9001, por la firma ICONTEC, recertificado en noviembre de 2013 y octubre de 2016 por la misma firma. Este Sistema de gestión integral se encuentra a disposición de la comunidad en general a través de su página Web Institucional, a través del Sistema de Información del SIG.

### Sistema SICVI – 567

El sistema de créditos complementarios virtuales SICVI-567, es una herramienta tecnológica de iniciativa e implementación de la Vicerrectoría de Docencia y Oficina de Informática, de apoyo a la actividad docente presencial y al trabajo independiente del estudiante de nuestra Universidad, que combina elementos de Academusoft con la plataforma Moodle. Permite la interacción de los actores del proceso formativo, facilitando la labor complementaria y el seguimiento al trabajo independiente, mediante la publicación de trabajos, tareas, ejercicios, contenidos programáticos, creaciones de wiki y demás elementos de la Web 2.0, así como otras actividades académicas.

El SICVI-567 como sistema de gestión de cursos propicia la creación de comunidades para el aprendizaje en línea e impulsa el aprendizaje colaborativo; en ningún momento reemplaza

el trabajo presencial del docente; por ello, el uso de esta herramienta no reemplaza la obligatoria presencialidad asignada, según el número de créditos, a cada curso de docentes y estudiantes.

### Correo electrónico institucional

Para toda la comunidad universitaria se dispone de una cuenta de correo electrónico con la extensión: @mail.uniatlantico.edu.co.

### Redes Sociales

La divulgación de las noticias, eventos y otras informaciones concernientes a la Universidad del Atlántico o de interés también se está realizando en las redes sociales, obteniendo mayor divulgación y participación entre la comunidad. Actualmente la red social Facebook cuenta con 20.170 personas. En Twitter actualmente tiene 8.096 seguidores y en YouTube actualmente tiene 181 suscripciones y alrededor de 27.700 reproducciones de los videos del canal institucional.

- ❖ Facebook: udeatlantico
- ❖ Twitter: : @Udelatlantico
- ❖ Instagram: @uniatlantic

### Accesibilidad y Usabilidad TIC para la Inclusión Social: una apuesta por la diversidad

La Oficina de Informática en conjunto con el Programa de Atención a Población Diversa “DIVERSER” y el INCI (Instituto Nacional para Ciegos), con el objetivo de promover el uso y apropiación de las nuevas tecnologías - TIC – a nivel de los procesos de inclusión social, instaló un software lector de pantalla para la navegación no sólo de la página web, sino de todos los programas informáticos, facilitando su uso para las personas con discapacidad.

### Sistema CAU

El Centro de Atención al Usuario es una herramienta tecnológica que facilita al usuario de la Universidad la atención oportuna de los requerimientos e incidencias del componente computacional y de conectividad con el proceso de gestión tecnológica.

### Centro de Soporte del Departamento de Gestión de Servicios Generales

Es una herramienta en línea que facilita los requerimientos de las diferentes dependencias de la Universidad con el Departamento de Gestión de Servicios Generales. En asuntos

como; apoyo logístico, fumigación, informar daño de planta física, informar sobre fugas, mantenimiento de mobiliario, aire acondicionado, daño eléctrico y aseo.

#### El Club ORI

Es un club liderado por la Oficina de Relaciones Internacionales, que tiene como finalidad agremiar a todos los estudiantes, egresados, administrativos y docentes de la Universidad del Atlántico, interesados en expandir sus oportunidades de interacción internacional y hacer parte del proceso de internacionalización de la Universidad del Atlántico, bajo su proyecto estratégico de Academia Multilingüe.

#### Saeopro

Software de autoevaluación de programas, es una herramienta tecnológica que facilita el proceso de autoevaluación y mejoramiento continuo de los programas.

# MAPA DE PROCESOS



OBJETIVO	ALCANCE
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
Dar el direccionamiento estratégico de la Universidad del Atlántico a través del diseño, elaboración, coordinación del plan estratégico y planes de Acción y revisiones por la Dirección encaminados al fortalecimiento y logro de los resultados misionales, uso racional de los recursos, mejoramiento continuo y desarrollo integral de la Universidad.	Desde la formulación del diagnóstico del entorno interno y externo hasta construcción, divulgación, seguimiento, evaluación y mejoramiento de planes, políticas programas y proyectos.
<b>GESTION TECNOLOGICA Y COMUNICACIONES</b>	
Generar. Administrar, controlar y gestionar la información tecnológica y la comunicación de la Universidad del Atlántico, de una forma eficiente, ágil y confiable, la cual permitirá implementar los canales de comunicación internos y externos necesarios para el posicionamiento de la Universidad del Atlántico ante las partes	El proceso cubre las actividades de políticas de seguridad de informática y comunicaciones, soporte tecnológico, y todo lo relacionado con la infraestructura tecnológica y comunicaciones en general
<b>RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES</b>	
Proporcionar mecanismos que faciliten la inserción internacional, de manera que ofrezcamos servicios competitivos en un contexto global.	El proceso inicia con la necesidad de gestionar una relación interinstitucional, su trámite y las negociaciones que se requieran hasta su realización.
<b>GESTION DE LA CALIDAD</b>	
Mantener un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad que mejore permanentemente la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio y la satisfacción de las necesidades de los clientes.	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión de la calidad, desde la presentación del servicio, hasta su medición y auditoria, y la posterior aplicación de las acciones necesarias.
<b>MISIONAL</b>	
<b>DOCENCIA</b>	
Contribuir al desarrollo de las competencias de los sujetos, mediante la aplicación de prácticas, principios, reglas e instrumentos encaminados a la preparación de profesionales útiles a la sociedad.	Desde la definición de Políticas y Planes, hasta la mejora de la prestación del servicio.
<b>INVESTIGACIONES</b>	
Fomentar y desarrollar la investigación como una práctica permanente de pertinencia, calidad equidad e internacionalización, compromiso misional y social de la Institución	Aplica desde el diseño de las políticas de investigación, hasta la ejecución, evaluación, transferencia y difusión de proyectos de investigación científico tecnológica y convenios
<b>EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL</b>	
Promover la vinculación de la universidad con el medio externo a través de procesos de educación continua, transferencia tecnológica, desarrollo de innovación, gestión cultural y prácticas académicas estudiantiles articulados a procesos investigativos.	Aplica desde el diseño de las estrategias institucionales de extensión, hasta el acompañamiento y seguimiento a la ejecución de proyectos de extensión remunerada o solidaria y convenios.
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	
Contribuir a la formación integral de la comunidad universitaria mediante la implementación de políticas y ejecución de programas que mejoren sus condiciones de vida y generen procesos de cambios individuales, colectivos e institucionales y que se integren en la vida académica, laboral y personal.	El proceso inicia desde la formulación de lineamientos en materia de políticas de bienestar, elaboración del plan de acción anual y termina hasta el seguimiento y evaluación de la gestión Bienestar Universitario

OBJETIVO	ALCANCE
<b>APOYO</b>	
<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	
Planificar y organizar la documentación producida y recibida por la institución, direccionada a informar y ser utilizada por la comunidad universitaria, las diferentes autoridades y la ciudadanía en general, cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas institucionales.	Desde la recepción, clasificación, radicación, registro y distribución de la documentación, hasta la conservación, custodia y disposición final de la documentación que reposa en el fondo documental de la Universidad del Atlántico
<b>GESTION JURIDICA</b>	
Asesorar, asistir y representar a la Universidad del Atlántico en asuntos jurídicos – administrativos internos y externos relacionados con las actividades desarrolladas en la Institución.	Este proceso cubre desde la identificación y análisis del contexto normativo hasta la Asesoría y Representación jurídica de la Institución frente a los requerimientos presentados bajo el contexto legal aplicable.
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>	
Promover el desarrollo sostenible y el cumplimiento de las normas legales ambientales y otras que la institución suscriba, aplicables mediante la gestión de acciones que minimicen los impactos generados en el desarrollo de los diferentes procesos en la Universidad del Atlántico.	El alcance del Sistema Gestión Ambiental de la Universidad del Atlántico cubre la prestación del servicio de Educación Superior para la formación de profesionales y posgraduados a través de los procesos institucionales en sus actividades de Docencia, Investigación, Extensión y Proyección Social y Bienestar Universitario, para las Sedes Norte y Bellas Artes
<b>GESTION FINANCIERA</b>	
Garantizar una adecuada administración de los recursos financieros de la Universidad del Atlántico.	Este proceso cubre desde la planificación y ejecución del presupuesto, el registro y presentación de informes contable hasta el pago de las cuentas conforme a la normatividad vigente
<b>GESTION DE BIENES, SUMINISTROS Y SERVICIOS GENERALES</b>	
Atender en forma oportuna los requerimientos de bienes y servicios solicitados por las Dependencias de la Universidad del Atlántico, mediante el acompañamiento y asesoría en la planeación de las necesidades, y la ejecución de las acciones y actividades que garanticen la adquisición de los mismos, de conformidad con las especificaciones técnicas y de calidad requeridas por el solicitante, en el marco de los principios de la Función Administrativa, en especial, publicidad, transparencia, selección objetiva, eficiencia y economía. Igualmente, garantizar el funcionamiento óptimo de la infraestructura institucional.	Aplica desde el recibo de la solicitud debidamente autorizado por la Rectoría, o quien haga sus veces, hasta la comunicación al supervisor de la suscripción y legalización de la Orden o Contrato.
<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>	
Proveer y mantener el Talento Humano competente requerido por cada uno de los procesos para lograr la misión y la visión de la Universidad	Desde la selección, vinculación, desarrollo, bienestar laboral, evaluación del desempeño hasta la desvinculación laboral
<b>EVALUACION Y CONTROL</b>	
<b>CONTROL INTERNO</b>	
Verificar que las actividades que realizan los procesos de la Universidad del Atlántico cumplan las disposiciones legales y reglamentarias que les competen, buscando contribuir al mejoramiento continuo de la entidad	Desde la identificación de los diferentes planes estratégicos institucionales hasta la evaluación final de los mismos y la implementación de acciones correctivas y preventivas.
<b>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</b>	
Llevar a cabo adecuadamente las actuaciones disciplinarias al interior de la Entidad, con el fin de que se promuevan la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia de los servidores	Desde la solicitud para realizar una investigación o la iniciación de manera oficiosa hasta la terminación del proceso disciplinario.
<b>AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y MEJORAMIENTO CONTINUO</b>	
Contribuir al mejoramiento de los programas de pregrado y posgrado y al de la Institución.	Desde la Planeación de la autoevaluación hasta el seguimiento a los planes de mejoramiento para renovación de registros calificados, acreditación o reacreditación de Programas Académicos

## Proceso de Gestión Documental

El mapa de procesos de la Universidad, cuenta con diecisiete procesos, dentro de los cuales se destaca el proceso de gestión documental, como proceso de apoyo, cuyo objetivo es, Planificar y organizar la documentación producida y recibida por la institución, direccionada a informar y ser utilizada por la comunidad universitaria, las diferentes autoridades y la ciudadanía en general, cumpliendo con la normatividad legal vigente y las políticas institucionales. Además de lo anterior el alcance de este proceso va desde la recepción, clasificación, radicación, registro y distribución de la documentación, hasta la conservación, custodia y disposición final de la documentación que reposa en el fondo documental de la Universidad del Atlántico.

### **4.5 LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL**

Según lo preceptuado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, la Universidad del Atlántico, tiene dispuesto un espacio en la página Web Institucional para dar cumplimiento con este mandato y así disponer de toda la información que ésta genera, al servicio ciudadano y de la sociedad en general. En tal sentido la Institución está obligada a garantizar:

La divulgación proactivamente de la información pública

A responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso

La obligación de producir o capturar la información pública

La obligación de generar una cultura de la transparencia

La obligación de implementar adecuadamente la Ley y sus instrumentos.

## 5. PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

 <b>PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		 <b>ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL</b> <i>¡Es posible!</i>			
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ENERO 2018 - ENERO DE 2019					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Proceso 1.</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>Revisar, estudiar y analizar la ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y construir el documento del plan anticorrupción al ciudadano.</i>	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Jefe Oficina de Planeación	30/04/2018
	1.2	<i>Aprobar la resolución de adopción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i>	Resolución de Rectoría adoptando el Plan	Rectora Jefe Oficina de Planeación Secretario General	30/04/2018
	1.3	<i>Publicar en la página web Institucional en el enlace Ley de transparencias, el Plan anticorrupción</i>	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano publicado en página Web Institucional	Jefe Oficina de Planeación - Jefe Oficina de Informática	30/04/2018
	1.4	<i>Socializar documento</i>	Realizar divulgación del documento. Envío de correos dando a conocer el Plan	Jefe Oficina de Planeación	30/04/2018
<b>Proceso 2.</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Evaluar los riesgos de corrupción por parte de los responsables y líderes de calidad de los procesos</i>	Realizar ejercicio para validar y/o actualizar la identificación, análisis, valoración, evaluación y autoevaluación de los riesgos	Responsables de procesos Líderes de calidad	30/04/2018
	2.2	<i>Consolidación del mapa de riesgo Institucional en el Sistema de Información del SIG.</i>	Mapa de riesgo de corrupción Institucional	Jefe Oficina de Planeación	30/04/2018
	2.3	<i>Publicar en la página web Institucional enlace Ley de transparencias el mapa de riesgo de corrupción (isolución)</i>	Mapa de riesgo de corrupción Institucional publicado en página Web	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Informática	16/05/2018

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Proceso 3.</b> Consulta y divulgación	3.1	<i>Publicar en página Web, a consideración de la comunidad universitaria y sociedad en general, el mapa de riesgo de corrupción para sus observaciones</i>	Pantallazo con el mapa de riesgo de corrupción con la opción de parte de la comunidad y del ciudadano común y corriente de expresar sus opiniones	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Informática	16/05/2018
<b>Proceso 4.</b> Monitoreo o revisión	4.1	<i>Revisar y monitorear periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y ajustarlo de ser necesario</i>	Mapa de riesgo monitoreado y revisado	Jefe oficina de Planeación Responsables de Procesos y Líderes de calidad	30/04/2018 30/08/2018 20/12/2018
<b>Proceso 5.</b> Seguimiento	5.1.	<i>Realizar el primer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno	10/05/2018
	5.2.	<i>Publicar informe del primer seguimiento</i>	Informe de primer seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno Jefe Oficina de Informática	20/05/2018
	5.3.	<i>Realizar segundo seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Informe publicado en el sitio web	Jefe Oficina de Control Interno	10/09/2018
	5.4	<i>Publicar informe del segundo seguimiento</i>	Informe de segundo seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno Jefe Oficina de Informática	20/09/2018
	5.5	<i>Realizar tercer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	Informe publicado en el sitio web	Jefe Oficina de Control Interno	31/01/2019
	5.6	<i>Publicar informe del tercer seguimiento</i>	Informe de tercer seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno Jefe Oficina de Informática	31/01/2019

Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Proceso 1.</b> Racionalización de trámites	<b>1.1</b>	<i>Inventariar e identificar, establecer los trámites y servicios contenidos en los procesos misionales del modelo de operación por procesos de la Universidad</i>	Inventario de trámites de los procesos misionales	Jefe oficina de Planeación Responsables de Procesos Misionales y Líderes de calidad	30/12/2018
	<b>1.2</b>	<i>Depurar, simplificar, estandarizar, optimizar, eliminar y automatizar los trámites y servicios contenidos en todos los procesos del modelo de operación por procesos de la Universidad.</i>	Inventario de trámites simplificados y estandarizados	Jefe oficina de Planeación Responsables de Procesos Misionales y Líderes de calidad	30/12/2018
	<b>1.3</b>	<i>Publicar a la página Web Institucional en el enlace de Ley de Transparencia el portafolio de trámites y servicios de la Universidad</i>	Trámites publicados en página Web	Jefe oficina de Planeación Responsables de Procesos Misionales y Líderes de calidad	30/12/2018
	<b>1.4</b>	<i>Inscribir el inventario de trámites y servicios de la Universidad al Sistema Único de Información de Trámites, SUIT de la DAFP</i>	Inventario de trámites y servicios publicados en el Sistema Único de Información t trámites SUIT.	Jefe oficina de Planeación Responsables de Procesos Misionales y Líderes de calidad	30/12/2018
	<b>1.5</b>	<i>Identificar hacia futuro los trámites y servicios que se generen y subirlos al Sistema Único de Información y trámites SUIT</i>	Trámites y servicios ajustados y actualizados	Jefe oficina de Planeación Responsables de Procesos Misionales y Líderes de calidad	30/12/2018

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Proceso 1.</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b> <i>Elaborar el Boletín Estadístico año vencido</i>	Boletín Estadístico	Jefe Oficina de Planeación	30/05/2018
	<b>1.2</b> <i>Publicar Boletín Estadístico en página Web</i>	Boletín Estadístico Publicado en página Web	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Informática	8/06/2018
	<b>1.3</b> <i>Publicar en página Web el presupuesto aprobado del año vigente</i>	Proyecto de presupuesto aprobado	Jefe Departamento de Gestión Financiera	30/06/2018
	<b>1.4</b> <i>Elaborar y Publicar los informes de gestión y ejecución presupuestal de la entidad</i>	Ejecución presupuestal	Jefe Departamento de Gestión financiera	30/12/2018
	<b>1.5</b> <i>Elaborar y publicar en página Web el Plan de Acción Trianual</i>	Plan trianual	Jefe Oficina de Planeación	30/12/2018
	<b>1.6</b> <i>Elaborar y Publicar en página Web Institucional el seguimiento al plan trianual de acuerdo a la periodicidad establecida en la matriz de indicadores</i>	Informe de seguimiento al plan trianual	Jefe Oficina de Informática	30/12/2018
	<b>1.7</b> <i>Elaborar y publicar informe de gestión 2017</i>	Informe de gestión	Rector Jefe Oficina de Planeación Vicerrectores	31/05/2018

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Proceso 2.</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b> <i>Interactuar con los grupos de interés a través del uso de nuevas tecnologías de información</i>	Chat, correos, redes sociales que permitan establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real	Responsables de Procesos	30/12/2018
	<b>2.2</b> <i>Realizar rueda de prensa con información de interés para la comunidad universitaria y sociedad en general</i>	Ruedas de prensa en medios de comunicación	Responsables de Procesos	30/12/2018
	<b>2.3</b> <i>Realizar Audiencia Pública de Rendición de cuentas y propiciar espacios de diálogo e interlocución</i>	Rendición de cuentas presencial - (lista de asistencia- fotos-convocatoria)	Rector Equipo Directivo	31/05/2018
<b>Proceso 3.</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b> <i>Invitar a la ciudadanía y demás partes interesadas a la audiencia pública de rendición de cuentas.</i>	Evidencias de capacitación	Jefe Oficina de Planeación Jefe del Departamento de Talento Humano	31/05/2018
<b>Proceso 4.</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>4.1</b> <i>Realizar la evaluación del Sistema de Control Interno</i>	Sistema de Control Interno Evaluado	Jefe Oficina de Control Interno	30/12/2018
	<b>4.2</b> <i>Aplicar encuesta de satisfacción a la ciudadanía al finalizar el evento de Rendición de Cuentas</i>	Encuestas aplicadas	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Informática Jefe del Departamento de Gestión de Talento Humano	31/05/2018
	<b>4.3</b> <i>Realizar diagnóstico de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía en rendición de cuentas</i>	Informe diagnóstico	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Control Interno	29/06/2018
	<b>4.4</b> <i>Elaborar planes de mejoramiento del proceso de rendición de cuentas</i>	Plan de mejoramiento	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Control Interno Todos los Procesos	30/12/2018

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Proceso 1.</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1.1</b> <i>Realizar un diagnóstico sobre el estado del Servicio al Ciudadano en la entidad</i>	Informe diagnóstico	Gestión Documental	Trimestralmente
	<b>1,2</b> <i>Evaluar el sistema de atención al ciudadano, verificar la oportunidad en las respuestas y el nivel de satisfacción del ciudadano</i>	Informe de evaluación del Sistema de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	29/06/2018
<b>Proceso 2.</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1</b> <i>Establecer plan de mejoramiento según diagnóstico del estado del servicio al ciudadano</i>	Plan de mejoramiento	Jefe Proceso de Gestión Documental	31/07/2018
	<b>2.2</b> <i>Publicar datos sobre información de interés a través de los canales de comunicación establecidos</i>	Canales de atención al ciudadano	Secretario General Jefe de Oficina de Informática	30/12/2018
	<b>2.3</b> <i>Realizar monitoreo constante a través de indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención, clasificación de temas o asuntos que más peticionan los usuarios y cantidad de ciudadanos atendidos</i>	Estadísticas consolidadas y análisis	Gestión Documental Gestión Tecnológica y Comunicaciones Responsables de las herramientas de atención al ciudadano	30/12/2018
	<b>2,4</b> <i>Evaluar el sistema de atención al ciudadano, verificar la oportunidad en las respuestas y el nivel de satisfacción del ciudadano</i>	Informe de evaluación del Sistema de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	28/12/2018

**Componente 4: Servicio al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Proceso 3.</b> Talento humano	<b>3.1</b> Realizar capacitaciones y sensibilizaciones a los servidores públicos que interactúan principalmente con el ciudadano	Control de asistencia a capacitaciones	Jefe del Departamento de Gestión de Talento Humano	28/12/2018
<b>Proceso 4.</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b> Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas informativas	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario Oficina de Informática	28/12/2018
	<b>4.2</b> Socializar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos	Jefe Oficina de Informática Oficina Jurídica	28/12/2018
<b>Proceso 5.</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b> Verificar la medición de la Satisfacción del Ciudadano por parte de los procesos misionales para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora y velar por que sus resultados sean publicados en la página web	Informe medición de la satisfacción al ciudadano	Oficina de Control Interno Oficina de Informática Procesos Misionales	28/12/2018
	<b>5.2</b> Hacer el seguimiento a los diferentes canales de atención que permitan la participación ciudadana	Informe de seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno	Semestrales

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Proceso 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	<b>1.1</b> <i>Realizar diagnóstico de implementación de la Ley 1712 de 2014</i>	Informe de diagnóstico	Jefe Oficina Jurídica Oficina de Planeación	29/06/2018
	<b>1.2</b> <i>Elaborar plan de mejoramiento de implementación de la Ley 1712 de 2014</i>	Plan de mejoramiento	Jefe Oficina Jurídica Todos los Procesos	28/12/2018
	<b>1.3</b> <i>Publicar en página Web de las convocatorias de contratación pública</i>	Convocatorias de contratación	Vicerrector Administrativo Jefe Departamento de Gestión de Bienes, Servicios y Suministros Jefe Oficina de Planeación	Todo el año
	<b>1.4</b> <i>Actualizar la información mínima a publicar en la página web, Ley 1712 de 2014.</i>	Información actualizada y publicada en la página web	Jefe Oficina de Informática Responsables de procesos Líderes de calidad	18/07/2018 28/12/2018
<b>Proceso 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	<b>2.1</b> <i>Diseñar, elaborar y publicar campañas en página Web y redes sociales</i>	Implementar campañas institucionales de divulgación, prevención de corrupción y transparencia en redes sociales	Jefe de Oficina de Control Interno Disciplinario - Jefe Oficina de Informática	Semestrales
<b>Proceso 3.</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b> <i>Definir y socializar políticas de publicación de información</i>	Políticas de publicación de la información	Jefe Oficina de Informática	Semestrales
	<b>3.2</b> <i>Establecer un procedimiento o mecanismo para determinar que información que produce la Universidad es considerada clasificada y reservada</i>	Documento clasificación de información reservada	Jefe Oficina Jurídica Secretario General Todos los procesos	31/08/2018

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4.1</b>	<i>Elaborar diagnóstico de las condiciones de accesibilidad a los espacios físicos para la población en situación de discapacidad en el campus universitario</i>	Informe diagnóstico	Jefe Oficina de Planeación	31/08/2018
	<b>4.2</b>	<i>Hacer un diagnóstico de los grupos de interés, culturales y étnicos de la región y el país, en que se presenta la información pública para la visualización o consulta</i>	Informe diagnóstico	Jefe Oficina de Informática	31/07/2018
	<b>4.3</b>	<i>Implementar acciones derivadas de los diagnósticos frente a los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos y la forma en que se presente la información para los grupos de interés, étnicos y culturales</i>	Acciones a desarrollar	Jefe Oficina de Planeación Jefe Oficina de Informática	28/12/2018
<b>Proceso 5.</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b>	<i>Elaborar informe de solicitudes de acceso a información</i>	informe de solicitudes de acceso a la información	Jefe de Gestión Tecnológica y Comunicaciones	15/12/2018
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
<b>Proceso 1.</b> Iniciativas adicionales	<b>1.1</b>	<i>Evaluar el estado actual del código de Ética</i>	Evaluación del Código de Ética	Jefe del departamento de Gestión de Talento Humano	30/08/2018
	<b>1.2</b>	<i>Implementar acciones de acuerdo a la evaluación</i>	Código de Ética actualizado	Jefe del departamento de Gestión de Talento Humano	30/10/2018

## 6. GLOSARIO

**AUDIENCIA PÚBLICA:** Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

**AUDITORÍA:** herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización

**ARCHIVO:** Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

**CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS:** El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales.

**CELEBRACIÓN DE CONTRATOS SIN EL LLENO DE LOS REQUISITOS LEGALES:** El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

**COHECHO PROPIO:** El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

**COHECHO IMPROPIO:** El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

**COHECHO POR DAR U OFRECER:** El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores.

**CONCIERTO PARA DELINQUIR:** Se presenta cuando dos o más personas se reúnen o conciertan para celebrar un convenio o un pacto que tiene como fin la organización de dichos individuos en una sociedad con fines delictivos, sin que se especifique qué tipo de delitos se cometerá, el momento y el lugar ni contra quién o qué se va a atentar, pero sí cuál va a ser su actividad principal: delinquir.

**CONCLUSIÓN:** El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite.

**CONTROL SOCIAL:** Ejercicio consiente, permanente y juicioso de los ciudadanos, frente al cumplimiento de las metas propuestas por las Entidades.

**CORRUPCIÓN ADMINISTRATIVA:** es un comportamiento de uso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general y/o colectivo.

**CONTROLES CORRECTIVOS:** Son aquellos que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

**CONTRLOLES DETECTIVOS:** Son aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

**CONTROLES PREVENTIVOS:** Son aquellos que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

**CONSECUENCIAS:** Es determinar los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

**DATOS ABIERTOS:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Derecho constitucional que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

**DIRECTRICES ÉTICAS:** orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la entidad y los servidores públicos con los grupos de interés específicos para la puesta en práctica de los principios y valores al que hace referencia la directriz

**DOCUMENTO DE ARCHIVO:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

**DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN:** No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

**ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO:** El servidor público que, durante su vinculación con la administración, o quien haya desempeñado funciones públicas y en los dos años siguientes a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado, siempre que la conducta no constituya otro delito.

**ESTRATEGIA:** Plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

**ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:** Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

**EVITAR EL RIESGO:** Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**GOBIERNO EN LÍNEA:** estrategia del gobierno nacional para contribuir a la construcción de un estado más eficiencia, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación

**INFORMACIÓN:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad

**INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

**INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712.

**IMPACTO:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

## MEDICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN IMPACTO

Moderado: Genera medianas consecuencias sobre la entidad. C=5

Mayor: Genera altas consecuencias sobre la entidad. C=10

Catastrófico: Genera consecuencias desastrosas para la entidad. C=20

**Normograma:** es una herramienta que permite a las entidades públicas y privadas delimitar las normas que regulan sus actuaciones en desarrollo con su objeto misional. El Normograma contiene las normas externas como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones que afectan la gestión de la entidad y las normas internas como reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para la entidad que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las dependencias de la organización.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA:** acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad al ejercicio de la política. Está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.

**PECULADO POR APROPIACIÓN:** El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

**PECULADO POR USO:** El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

**PECULADO POR APLICACIÓN OFICIAL DIFERENTE:** El servidor público que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste, en perjuicio de la inversión social o de los salarios o prestaciones sociales de los servidores.

**PECULADO CULPOSO:** El servidor público que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen.

**PETICIÓN:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contempla entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**PREVARICATO POR ACCIÓN:** El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley.

**PREVARICATO POR OMISIÓN:** El servidor público que omite, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones.

**PRINCIPIOS ÉTICOS:** normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se construye el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

**PROCEDIMIENTO:** Forma Especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PUBLICAR O DIVULGAR:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:** Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

**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 período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

**PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN;**

Rara vez: Ocurrencia excepcional. No se ha presentado en los últimos 5 años. C=1

Improbable: Puede ocurrir. Se presentó una vez en los últimos 5 años. C=2

Posible: Es posible que suceda. Se presentó una vez en los últimos 2 años. C=3

Probable: Ocurre en la mayoría de los casos. Se presentó una vez en el último año. C=4

Casi seguro: Es muy seguro que se presente. Se ha presentado más de una vez al año. C=5

**QUEJA:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**SERVICIO:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad. Para todos los efectos de la presente Guía y de publicación en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, se entenderán los servicios como los procedimientos administrativos que deben ser publicados en el PEC a que alude la Ley 962 de 2005.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**SUJETOS OBLIGADOS:** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5o de la Ley 1712.

**RECLAMO:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**REDUCIR EL RIESGO:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad.

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**RIESGO INHERENTE:** Tipo de riesgo que tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

**EL RIESGO RESIDUAL:** Es aquél que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos. El riesgo residual refleja el riesgo remanente una vez se han implantado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección

para mitigar el riesgo inherente. La organización ha de tratar de que ese nivel sea aceptable.

**RIESGO DE CONTROL:** es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno

**TRÁFICO DE INFLUENCIAS DE SERVIDOR PÚBLICO:** El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.

**TRÁMITE:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

**VALORES ÉTICOS:** aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.