



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
ENERO DE 2014

## PROPOSITO

Con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, la Universidad de Cartagena pretende fortalecer las políticas institucionales de buen gobierno, transparencia y gestión pública eficiente; en coherencia con su responsabilidad social y compromiso ético, y con el objetivo de fortalecer el principio básico de participación ciudadana.

Este documento se elabora como una herramienta que facilita la inclusión ciudadana y la pulcritud en los procesos de gestión pública, y con ello, se garantiza el cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012.

## ANTECEDENTES

### Código de Ética y Código de Buen Gobierno

- Asumiendo el compromiso de trazar normas o directrices institucionales que garanticen la transparencia de la gestión académica y administrativa, y el actuar de los servidores públicos de la Institución, el Consejo Superior de la Universidad aprobó, en 2008, el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno.

### Certificación Institucional en Calidad

- En 2011, la Universidad de Cartagena evaluó su Sistema Integrado de Gestión, lo cual arrojó, como resultado satisfactorio, la conformidad del mismo, por lo cual fue certificada por el Icontec en las normas de referencia NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Esto implica que la Universidad está comprometida con la mejora continua y la apropiación de una cultura de la calidad. La institución busca fortalecer mecanismos para brindar una mejor atención y satisfacción de los usuarios y fomentar la transparencia en la gestión pública institucional.

### Gestión del Riesgo

- El proceso de identificación y gestión de riesgo se desarrolla de acuerdo con la política institucional sobre administración del riesgo y con los aspectos metodológicos de seguimiento a la gestión del riesgo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena (SIGUC); esto sustenta las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

*Continúa en la siguiente página>*

*Continuación de página anterior>*

### Eficiencia en la gestión educativa

- Las evaluaciones de gestión realizadas por el MEN y SUE, en las universidades públicas del país entre 2010 y 2011 han posicionado a la Universidad de Cartagena como de las instituciones con mejores índices de desempeño en la gestión administrativa, financiera y académica.

### Rendición de cuentas

- El 30 de enero de 2014, las directivas de la Universidad de Cartagena llevaron a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas de la gestión académica y administrativa, en el periodo de 2012-2 -2013-1. Así, se da continuidad a la política institucional de rendición de cuentas iniciada desde 2010, en la que la comunidad universitaria, las agremiaciones, empresas y la sociedad tienen acceso a la gestión desarrollada en la institución.

### Optimización de trámites

- Con el propósito de aumentar la eficiencia, se viene trabajando en la optimización de algunos trámites mediante su automatización: las inscripciones de pregrado y postgrados, matrícula virtual de estudiantes de pregrado, sistema PQRS, solicitudes de compras y/o despachos de almacén, entre otros.
- Se han suprimido trámites que inciden en la mayor eficiencia y oportunidad para la Universidad. Se destaca por su impacto en 2012, la eliminación de la expedición de actos administrativos para el reintegro de funcionarios, al no corresponder a decisiones de fondo.

### Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Desde 2010, se ha implementado el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias como un instrumento de expresión de la percepción de los usuarios que acceden a los servicios prestados por la institución en sus diferentes procesos. Entre 2010 y 2012, ha sido notable el grado de apropiación de los usuarios de este procedimiento, teniendo en cuenta el incremento de su utilización.

### Comite de Convivencia Laboral

- Con la implementación de la Resolución del Ministerio del Trabajo, número 652 de 2012, la Universidad regula su Comité de Acoso Laboral; el cual se convirtió en el Comité de Convivencia Laboral; con esto se pretende implementar las medidas preventivas del acoso laboral, para mejorar las relaciones entre los funcionarios.

*Continúa en la siguiente página>*

Continuación de página anterior>

### Fortalecimiento del Control Interno

- Con el propósito de fortalecer la verificación y evaluación de los procesos de la institución, identificando oportunidades de mejoramiento, en 2013 mediante la sistematización de auditorías de la Oficina Asesora de Control Interno se logró el diseño e implementación del aplicativo de Control Interno de la Universidad de Cartagena (CIUDEC). Este aplicativo facilita la generación de reportes, informes y documentos que han optimizado el proceso de sistematización de las auditorías de gestión.

### Política Disciplinaria Preventiva

- Se ha fortalecido la Política Disciplinaria Preventiva, desde la Oficina Asesora de Control Disciplinario. Para ello, en las inducciones y reinducciones a empleados de la Universidad de Cartagena se ha sensibilizado a los servidores públicos acerca del cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno. Por otra parte, se han socializado los efectos sancionatorios de las conductas que comportan una situación disciplinaria mediante la página web institucional. De igual manera, fueron atendidas el 100% de las consultas y peticiones de forma oportuna, y se brindó asesoría a las unidades académicas que lo requirieron.

### Acreditación Institucional

- En el primer semestre de 2013, la Universidad contaba con el 100% de condiciones iniciales para la acreditación institucional. El Informe Final de Autoevaluación Institucional fue aprobado; se radicó al CNA y se recibió la visita de los pares evaluadores en 2013. Los resultados de la Autoevaluación Institucional confirman que el proceso de mejoramiento de calidad, emprendido durante los últimos años de gestión universitaria, ha sido satisfactorio. Este desarrollo institucional se evidencia con indicadores positivos en todos los procesos misionales, estratégicos, soporte y apoyo.

## COMPONENTES

### 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### Desarrollo del componente

El establecimiento de las políticas institucionales, en consonancia con las exigencias y los criterios establecidos por el Gobierno nacional, se han encaminado a fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción posibles en el desarrollo de los procesos institucionales.

Con el objetivo de cerrar los espacios a la corrupción, la Universidad de Cartagena ha considerado la gestión específica de los procesos con proyectos y metas anticorrupción y de atención al ciudadano. De esta forma, desde la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena (SIGUC), se ha desarrollado la identificación y gestión de riesgos, que se realiza de acuerdo con las políticas institucionales sobre la materia. De igual manera, la Universidad ha establecido el proceso "Administración de riesgos", dentro de su mapa de procesos institucional. Este proceso cuenta con metodologías y mecanismos de control que coadyuvan al logro de los objetivos del proceso y, en consecuencia, de los propósitos institucionales. El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web institucional desde el siguiente link: <http://www.unicartagena.edu.co/index.php/mapa-de-riesgos-anti-corrupcion#.Uvja5vl5MrV>.

Teniendo en cuenta la dinámica de la corrupción, en 2014 la Universidad se ha propuesto revisar permanente las causas del riesgo de corrupción identificado mediante el seguimiento del mapa de riesgos institucional por lo menos tres veces al año, con fechas de corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

El primer resultado del proceso de seguimiento ha permitido definir algunas acciones, entre ellas la prevención de los riesgos de incumplimiento de las actividades de dirección, coordinación y supervisión de contratos; la verificación y evaluación de los procesos de la Institución; y la identificación de las debilidades y fortalezas que presentan. Además se han optimizado los procesos de auditorías y gestión los procesos disciplinarios.

#### Objetivo general del componente:

Fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en el desarrollo de los procesos institucionales.

#### Objetivos específicos:

- Fortalecer las capacidades institucionales en el manejo documental y de archivo.
- Prevenir los riesgos de incumplimiento de las actividades de dirección, coordinación y supervisión de contratos.
- Revisar permanentemente las causas del riesgo de corrupción identificado.
- Gestionar los procesos disciplinarios por conductas descritas como faltas disciplinarias, cometidas por funcionarios de la Institución.
- Continuar con la verificación y evaluación de los procesos institucionales, e identificar oportunidades de mejoramiento.
- Gestionar los procesos disciplinarios por conductas descritas como faltas disciplinarias, cometidas por funcionarios de la institución.

- Atender y asesorar de forma oportuna las denuncias disciplinarias presentadas con el fin de garantizar un marco de equidad, igualdad y justicia.

## 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites tiene como propósito facilitar el acceso a los servicios que brindan las entidades públicas, entendiendo que los trámites y procedimientos innecesarios afectan la eficiencia y transparencia de la gestión pública. A partir del análisis permanente de factores internos y externos, la Universidad de Cartagena se ha preocupado por la racionalización de los trámites por medio de distintas estrategias que implican simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación, optimización del servicio y/o interoperabilidad de la información.

En un trabajo conjunto entre sus diferentes unidades académicas y/o administrativas y el apoyo de la División de Sistemas, se viene trabajando en la optimización de algunos trámites mediante la modernización y automatización de algunos trámites, entre ellos: las inscripciones de pregrado, inscripciones de postgrados, inscripciones de programas de extensión, matrícula virtual de estudiantes de pregrado, generación de comprobantes de pago de nómina de empleados en la página web, sistema PQRS, financiación de matrícula financiera, solicitudes de supletorios, solicitudes de habilitaciones, solicitudes de grado, inscripciones comedor universitario, solicitudes de novación y reliquidación de matrícula, solicitudes de compras y/o despachos de almacén, registro de proveedores.

### Objetivo general del componente:

Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Universidad de Cartagena.

### Objetivos específicos:

- Fortalecer los mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar y acercar los servicios que presta la institución a los ciudadanos.
- Evaluar la pertinencia e importancia de los trámites.

## 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La exigencia constitucional y legal de rendir cuentas a la ciudadanía constituye para la Universidad de Cartagena la oportunidad para presentar un informe completo del desarrollo de sus procesos, en el avance de la veeduría ciudadana sobre la ejecución de los compromisos asumidos en su Plan de Desarrollo, y en la interacción con toda la sociedad.

Con la rendición de cuentas, se busca contribuir con el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia, imparcialidad y publicidad; entregar a los ciudadanos información clara y precisa sobre la forma como la Universidad, alcanza las metas propuestas; mostrar cómo reciben los recursos y cómo se distribuyen en el cumplimiento de su misión; generar un espacio de participación; y dar cumplimiento de los preceptos constitucionales y al artículo 33 de la Ley 489 de 1998 sobre democratización y control social a la gestión pública, que establece: “La administración pública podrá convocar audiencias públicas en los cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derecho o intereses colectivos”. Para efectos de la rendición de cuentas, la Universidad de Cartagena establece un procedimiento que se resume en la *Gráfica 1*.

Grafica 1. Rendición De Cuentas

**Objetivo general del componente:**

Fortalecer la democratización y control social a la gestión pública de la Universidad de Cartagena mediante la realización de una audiencia de rendición de cuentas.

**Objetivos específicos:**

- Coordinar la preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas
- Implementar las iniciativas de rendición de cuentas.
- Convocar a la ciudadanía para que sea partícipe del proceso de rendición de cuentas.
- Evaluar la rendición de cuentas.
- Fortalecer la democratización y control social a la gestión pública de la Universidad de Cartagena por medio de la realización de rendición de cuentas.
- Elaborar un Plan de Mejoramiento Institucional resultado de la Rendición de Cuentas.

**4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El fortalecimiento institucional a través del Buen Gobierno es un mecanismo complejo y poco tangible, pero indispensable en la búsqueda de la prosperidad democrática. En coherencia con las políticas nacionales que buscan propiciar procesos de participación ciudadana y responsabilidad social, la Universidad de Cartagena ha fortalecido los mecanismos de inspección, vigilancia y control. En este sentido, se consideran como instancias de participación los siguientes: las consulta para elegir rector, decanos, directores de programa, representantes ante el Consejo Superior y Consejo Académico; el

procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; y la participación en comités en las facultades y en la gestión académico administrativas.

Desde el 2010 se ha implementado el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias dentro de la comunidad universitaria, como un instrumento de expresión de la percepción de los usuarios que accedem de los servicios prestados por la institución en sus diferentes procesos. Entre 2010 y 2013, ha sido notable el grado de conocimiento de los usuarios de este procedimiento, teniendo en cuenta el aumento en el uso del mismo, que se refleja en el número de quejas reclamos y sugerencias recibidas en el periodo de referencia.

Como política de mejora continua, se han propuesto mecanismos de fortalecimiento, son ejemplos:

Incorporación de peticiones en el procedimiento de QRS

Capacitaciones y sensibilizaciones

Diseño de una ventanilla unica que reciba todas las solicitudes

Construcción de un manual pedagogico de procedimiento

**Objetivo general del componente:**

Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Universidad de Cartagena dirigido a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

**Objetivos Específicos:**

- Fortalecer y ampliar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Afianzar la participación permanente en el desarrollo de la vida universitaria, mediante la presentación de quejas, reclamos y sugerencias.
- Ejecutar propuesta sobre la construcción de un punto de información general de atención al usuario y la implementación de un sistema de gestión documental a través de la reestructuración física y funcional de la Oficina de Archivo y Correspondencia, con una ventanilla única y sistema de comunicación y/o correspondencia.



## ACTIVIDADES Y METAS, 2014

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Manual de contratación actualizado	Continuar con la revisión y actualización del manual de contratación, ajustándolo a los cambios de legislación aplicables a las universidades públicas.	Propuesta de actualización del Manual de Contratación	Jefe Oficina Asesora Jurídica	19/12/2014
	Fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios	Desarrollar un programa de capacitación a funcionarios de la Universidad en Código de Ética y Buen Gobierno.	Programa de capacitación desarrollado	Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario	19/12/2014
		Desarrollar un programa de capacitación a funcionarios de la Universidad en Planeación Contractual en los regímenes especiales de las IES públicas.	Programa de capacitación desarrollado	Jefe Oficina Asesora Jurídica	19/12/2014
	Robustecer las capacidades generales de la División de Contratos	Implementar el aplicativo de soporte en el registro de información de los contratos.	Aplicativo Implementado	Jefe de División de Contratos	19/12/2014
		Digitalizar el archivo de los procesos y estudios de contratos.	100% de archivo de los procesos y estudios de contratos digitalizado	Jefe Sección de Archivo y Correspondencia/Jefe de División de Contratos	19/12/2014
	Optimización del manejo documental y de archivo	Presentar propuestas para la contratación del almacenaje de los archivos institucionales de la Universidad en las consideraciones requeridas por la Ley.	100% de avance en el proceso	Jefe Sección de Archivo y Correspondencia	19/12/2014
		Elaborar un Programa de Gestión Documental que consolide todas las actividades a realizar en 2014, en materia archivística.	100% de avance en el proceso	Jefe Sección de Archivo y Correspondencia	19/12/2014

*Continúa en la siguiente página>*

Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Administración del Riesgo	Sistematizar el proceso de consulta para elegir los aspirantes a la designación de los cargos de Rector, Decanos, Directores de Programa y elección Representantes Docente ante el Consejo Académico y Consejo Superior, e implantar acciones que permitan mayor transparencia, agilidad y eficiencia del proceso, con identificación digital de los votantes y mecanismos de seguridad en los tarjetones Identificación digital de los votantes en el proceso de consulta. Mecanismos de seguridad en los tarjetones en el proceso de consulta.	Proceso de consulta mejorado y sistematizado, con mecanismos que garanticen seguridad y transparencia	Secretaria General	19/12/2014
		Constituir Comité de Gestión de Buen Gobierno para dar cumplimiento y hacer seguimiento a la política de desarrollo administrativo, "Transparencia, Participación y Servicio Ciudadano (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)", "Gobierno Electrónico", "Rendición de cuentas", "Gobierno Abierto (IGA)", "Racionalización de trámites", "Relación con los Órganos de Control", "Eficiencia Administrativa y cero papel", "Planeación estratégica (Seguimiento al Plan de Desarrollo e informe de gestión)"	Constitución del Comité y su operabilidad periódica	Secretaria General	19/12/2014
		Gestionar ante la Gobernación de Bolívar la verificación de pago de estampilla Procultura.	100% de avance en el proceso	Jefe División Financiera	19/12/2014
		Realizar veeduría permanente mediante el acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno en los procedimientos de baja de activos, concurso de docentes y procesos de elección popular.	100% de veedurías solicitadas atendidas	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	19/12/2014

Continúa en la siguiente página>

Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Administración del Riesgo	Gestionar optimización de la verificación de la vinculación de personal docente y administrativo, para trámite de matrículas por parte de la División Financiera.	100% de avance en el proceso	Jefe División Financiera/Jefe División de Sistemas	20/12/2014
		Desarrollar oportunamente el proceso de verificación del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de contratos de Comisiones de Estudios otorgadas a docentes y funcionarios de la Institución.	100% de avance en el proceso	Jefe División de Recursos Humanos	19/12/2014
		Supervisar el cumplimiento de lo indicado en los Contratos de Comisión Sabática otorgadas por el Consejo Superior de la Universidad a sus docentes.	100% de avance en el proceso	Jefe División de Recursos Humanos	19/12/2014
	Monitoreo permanente de las causas de riesgos de corrupción	Realizar seguimiento permanente al mapa de riesgo de corrupción de la institución.	3 seguimientos a mapa de riesgos	Jefe División de Calidad y Responsables de procesos	19/12/2014
	Auditorías de gestión	Ejecutar el plan anual de auditorías de gestión.	100% de cumplimiento	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	19/12/2014
		Evaluación y seguimiento al plan de auditorías de gestión.	12 reuniones realizadas	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	19/12/2014
	Implantación de una política disciplinaria preventiva	Sensibilizar a los servidores públicos de la Universidad de Cartagena el cumplimiento del Código de Ética y de Buen Gobierno, en las inducciones y re inducciones a empleados.	2 participaciones	Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario	19/12/2014
		Socializar los efectos sancionatorios de las conductas que comportan una situación de carácter disciplinario.	3 circulares publicadas en página web	Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario	19/12/2014
		Atender las peticiones de las conductas que comportan una situación de carácter disciplinario dentro de los términos legales y asesorar a las Unidades académicas cuando lo requieran.	100% de consultas y peticiones atendidas oportunamente	Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario	19/12/2014

Continúa en la siguiente página>

Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Uso de TIC's	Implementación de la automatización del trámite de correspondencia interna electrónica.	100% de trámite automatizado	Jefe Sección Archivo y Correspondencia	19/12/2014
		Implementar el servicio de Certificado en línea, para la obtención certificados académicos mediante la web	100% de trámite automatizado	Jefe Centro de Admisiones, Registro y Control Académico	30/08/2014
		Gestionar ante las entidades financieras el trámite de pago en línea de matrículas y proveedores.	100% de avance en el proceso	Jefe División Financiera	19/12/2014
		Descentralizar la emisión de paz y salvos financieros a estudiantes.	100% de avance en el proceso	Jefe División Financiera	19/12/2014
		Publicar el procedimiento de entrega de certificados laborales en la página web institucional.	Procedimiento publicado	Jefe Sección de Personal	19/12/2014
		Fomentar la utilización de la plataforma SYSNOM.	Campaña de fomento desarrollada	Jefe Sección de Personal	19/12/2014
	Racionalización de Trámites	Simplificación de la entrega de certificados de estudios de capacitación y educación.	Procedimiento optimizado	Jefe Sección de Selección y Capacitación	19/12/2014
		Simplificación del trámite de inscripción en las capacitaciones o acciones formativas del Plan Institucional de Capacitación.	Procedimiento optimizado	Jefe Sección de Selección y Capacitación	19/12/2014

Continúa en la siguiente página>

Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Racionalización de Trámites	Registrar en el SUIT los trámites de procesos misionales priorizados: Reingresos y transferencias de estudiantes de programas de pregrado y posgrado.	Trámites priorizados registrados	Jefe Centro de Admisiones, Registro y Control Académico	19/12/2014
		Desarrollar campañas de revisión permanente de los procedimientos y demás elementos de procesos para identificar oportunidades de mejora en cuanto a trámite y prestación del servicio.	100% de avance en el proceso	Jefe División de Calidad y Responsables del proceso respectivo	19/12/2014
		Descentralizar un punto de atención de la División de Financiera en el campus de la Universidad (San Pablo).	Nuevo punto de atención en funcionamiento	Jefe División de Financiera	19/12/2014
		Descentralizar la prestación de los servicios de atención médica de la Sección de Salud Ocupacional.	100% de avance en el proceso	Jefe Sección de Salud Ocupacional	19/12/2014
		Optimización del procedimiento de contratación de funcionarios a término definido.	Trámite optimizado	Jefe División de Recursos Humanos	19/12/2014
		Reducir los tiempos de respuesta a los requerimientos que se expiden, en la Sección de Prestaciones Económicas.	Trámite optimizado	Jefe Sección de Prestaciones Económicas	19/12/2014
		Simplificación de la prestación del servicio de citas médicas de la Sección de Salud Ocupacional.	Trámite optimizado	Jefe Sección de Salud Ocupacional	19/12/2014
		Optimización de los trámites y servicios relacionados con el proceso de matrícula de los estudiantes Primiparos.	Trámite optimizado	Jefe División Financiera y Jefe Centro de Admisiones	19/12/2014

Continúa en la siguiente página>

Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
RENDICIÓN DE CUENTAS	Gestión pública transparente y participativa	Formalizar el grupo de apoyo institucional.	Cronograma y guía de trabajo elaborada, Plan de Comunicaciones	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Secretaria General, Oficina Asesora de Control Interno, División de Comunicaciones y Relaciones Públicas, División de Calidad y Mejoramiento Institucional.	31/01/2015
		Establecer las orientaciones y cronograma para la rendición de cuentas.			
		Aplicar una estrategia de comunicaciones de la rendición de cuentas.			
		Convocar a Rendición de cuentas.	Invitaciones a ciudadanía		
		Identificar interlocutores y grupos de interés de la Universidad.			
		Extensión de invitaciones a la ciudadanía.	Desarrollo de espacios de dialogo y participación ciudadana		
		Generar espacios de dialogo entre la institución, la comunidad universitaria y la ciudadanía en general.			
		Elaborar y publicar Informe de Rendición de Cuentas.	Informe de rendición de cuentas		
		Realizar la Audiencia Pública de Rendición de cuentas.	Audiencia Pública de rendición de cuentas realizada		
		Evaluar y elaborar un Plan de Mejoramiento a partir de la evaluación de la rendición de cuentas.	Plan de Mejoramiento		

Continúa en la siguiente página>

Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecimiento del procedimiento de PQRS	Construir elementos adicionales de control de la gestión realizada por la Secretaria General, para hacer el seguimiento al funcionamiento del procedimiento de PQRS.	Elementos adicionales de control construidos	Secretaria General	19/12/2014
		Gestionar el fortalecimiento y optimización del software del procedimiento de PQRS incluyendo opciones que permitan mejor análisis de resultados y utilización del mismo.	Software del procedimiento PQRS optimizado	Secretaria General	19/12/2014
	Socialización, capacitación y sensibilización del procedimiento PQRS	Elaborar cronograma de visitas de sensibilización, socialización y capacitación a las dependencias de mayor frecuencia en la presentación de PQRS.	Una cronograma elaborado	Secretaria General	19/12/2014
		Realizar visitas de sensibilización, socialización y capacitación programadas.	100% de actividades programadas realizadas	Secretaria General	19/12/2014
	Fortalecimiento de Comunicación Institucional	Incentivar la utilización del correo institucional como herramienta para la atención a requerimientos, solicitudes, invitaciones, entre otros que recibe la División de Recursos Humanos	100% de avance en el proceso	Jefe División de Recursos Humanos	19/12/2014
		Socializar permanentemente con la comunidad universitaria las instrucciones a los funcionarios sobre los términos legales y requisitos para el otorgamiento de situaciones administrativas.	Desarrollo de campañas de socialización	Jefe División de Recursos Humanos	19/12/2014

Continúa en la siguiente página>

Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecimiento de Comunicación Institucional	Desarrollar campañas de socialización de los procedimientos relacionados con el Plan Institucional de Capacitación y Evaluación del desempeño basado en competencias laborales para empleados públicos no docentes y trabajadores oficiales.	Desarrollo de campañas de socialización	Jefe Sección de Selección y Capacitación	19/12/2014
		Socializar permanentemente las actividades desarrolladas desde la Sección de Salud Ocupacional.	Desarrollo de campañas de socialización	Jefe Sección de Salud Ocupacional	19/12/2014
		Desarrollar campañas de socialización de información relacionada con los trámites y servicios prestados por la División Financiera.	Desarrollo de campañas de socialización	Jefe División Financiera	19/12/2014
	Fortalecimiento de la Gestión del Talento Humano	Fortalecer el Plan de Incentivos para los funcionarios de la Universidad de Cartagena	100% de avance en el proceso	Jefe División de Recursos Humanos	19/12/2014
		Desarrollar capacitaciones en atención al ciudadano a funcionarios de la Universidad	100% de avance en el proceso	Jefe Sección de Selección y Capacitación	19/12/2014
	Adecuación de espacios de atención al ciudadano	Remodelar y adecuar las oficinas del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	100% de avance en el proceso	Jefe Centro de Admisiones, Registro y Control Académico	19/12/2014

Continúa en la siguiente página>



Continuación de página anterior>

Componente	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Medición Satisfacción de Ciudadanos	Aplicar encuesta de satisfacción a los estudiantes de la Universidad, cada semestre	2 encuestas aplicadas	Vicerrector Académico, Jefe de División de Calidad y Mejoramiento Continuo y Jefe de División de Sistemas	19/12/2014
		Aplicar herramientas de medición de la satisfacción al ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la institución, que resultaron priorizados desde la División de Financiera, División de Recursos Humanos y el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	Herramientas de medición aplicadas	Jefe División Financiera, Jefe Centro de Admisiones, Registro y Control Académico y Jefe División de Recursos Humanos,	19/12/2014
	Ventanilla Única	Gestionar la reingeniería funcional de la Sección de Archivo y Correspondencia con Sistema de mensajería con ruta vial y horarios del servicio, Reubicación del Procedimiento PQRS, Centro de Notificación, Centro de Información, Certificaciones, Reforma Locativa.	100% de avance en el proceso	Jefe Sección de Archivo y Correspondencia	19/12/2014