

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020



Universidad
de Cartagena

Fundada en 1827



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827

Consejo Superior

VICENTE BLEL SCAFF
Gobernador del Departamento de Bolívar

PATRICIA DEL PILAR MARTINEZ BARRIOS
Representante del Presidente de la República

MAXIMILIANO GÓMEZ TORRES
Representante del Ministerio de Educación

EDGAR PARRA CHACÓN
Rector

EDNA MARGARITA GÓMEZ BUSTAMANTE
Representante de las directivas académicas

JAIME TRUCCO LEMAITRE
Representante de los ExRectores

RODOLFO GEDEÓN GHISAYS
Representante del sector productivo

ARGEMIRO MENCO MENDOZA
Representante de los docentes

GERMÁN CARDONA QUINTERO
Representante de los egresados

LAURA MILENA IBAÑEZ BARRIOS
Representante de los estudiantes

YANINA ARRIETA LEOTTAU
Secretaria General



**Universidad
de Cartagena**

Fundada en 1827

Consejo Académico

EDGAR PARRA CHACÓN Rector	JOSÉ PATIÑO MONCADA Decano de Facultad de Ciencias Económicas
FEDERICO GALLEGU VÁSQUEZ Vicerrector de Docencia	FREDDY POMARES HERRERA Decano de Facultad de Medicina
LEONARDO PUERTA LLERENA Vicerrector de Investigaciones	MIGUEL MATURANA MELENDEZ Decano de Facultad de Odontología
GASPAR PALACIO MENDOZA Vicerrector Administrativo	HAROLD GÓMEZ ESTRADA Decano de Facultad de Ciencias Farmacéuticas
WILLIAM MALKÚM CASTILLEJO Vicerrector de Extensión y Proyección Social	EDNA GÓMEZ BUSTAMANTE Decana de Facultad de Enfermería
MIGUEL CAMACHO MANJARREZ Vicerrector de Bienestar Universitario	MIGUEL ANGEL GARCÍA BOLAÑOS Decano de Facultad de Ingeniería
LUISA ARÉVALO TOVAR Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad	BORIS JOHNSON RESTREPO Decano de Facultad de Ciencias Exactas
JOSEFINA QUINTERO LYONS Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación	RICARDO CHICA GELIS Representante de Los Docentes
YEZID CARRILLO DE LA ROSA Decano de Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	AMAURY LORA SFER Director de Centro Tecnológico de Educación Virtual y a Distancia (CTEV)
JORGE LUIS LLAMAS CHÁVES Decano de Facultad de Ciencias Sociales y Educación	AMPARO MONTALVO PRIETO Representante de los Egresados
FREDDY ÁVILA DOMINGUEZ Decano de Facultad de Ciencias Humanas	STEFANNY GALEANO Representante de Los Estudiantes
	YANINA ARRIETA LEOTTAU Secretaria General

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Cartagena en su compromiso institucional de mantener una gestión transparente y realizar una administración adecuada de los recursos públicos, establece este Plan en el marco de sus ejercicios de buen gobierno, con el objetivo de contribuir a la lucha contra la corrupción.

Este Plan se ajusta a la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” elaborado por la Secretaria de Transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Asimismo, en concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, se siguen los parámetros propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), sostenidos en los lineamientos de política descritos en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, y 52 de la Ley 1757 de 2015, así como en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014 y el Decreto 124 del 2016. De esta manera, el fundamento normativo pretende mejorar las relaciones con los ciudadanos en sus roles de usuarios y grupos de interés.

Con la socialización de este documento, la alta dirección universitaria confirma su compromiso de hacer de la Universidad de Cartagena, una entidad con altos índices de transparencia y comprometida con la satisfacción de los ciudadanos. Los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 son: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la Información, y Código de Ética.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Marco Normativo

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia Y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar Anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan Servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, Sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las Dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

A continuación, se describen aspectos generales de cada uno de los frentes establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

1. Gestión de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo

Este componente le permite a la Universidad de Cartagena identificar, analizar y controlar las probables causas generadoras de corrupción, tanto internas como externas. En la dinámica institucional de análisis de riesgos, se establecerán medidas orientadas al control de los mismos, acciones ilustradas en el *Mapa de Riesgos de Corrupción*, producto de la gestión y tratamiento de riesgos.

El ejercicio de construcción del Mapa de Riesgos de corrupción contó con la participación de líderes de procesos y subprocesos. Para la vigencia 2020, la declaración de riesgos se enfoca en los macroprocesos institucionales, con el fin de facilitar los mecanismos y acciones para su tratamiento y control. El mapa de riesgos de corrupción de la institución declara 39 riesgos identificados y priorizados.

2. Gestión de Racionalización de trámites

Este componente está orientado a propiciar el fácil acceso a los servicios de la institución por parte de los ciudadanos, mediante la simplificación, estandarización y optimización de los trámites existentes; esto con el fin de asegurar la prestación del servicio de una manera eficaz y ágil, logrando así mayores niveles de satisfacción y aumento en la eficiencia de los procedimientos.

La Universidad de Cartagena dispone de 19 trámites inscritos en el portal SUIT administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. En el 2020, una de las acciones orientadas a avanzar en el compromiso de racionalización, consiste en Racionalizar 5 de estos trámites, fomentado de esta manera la cultura de mejora continua, enfocada al servicio del ciudadano.

3. Rendición de Cuentas

En la Universidad de Cartagena, este ejercicio es un imperativo que no solo corresponde al cumplimiento de la ley, sino que se adopta como política para mantener informada a la comunidad sobre su gestión institucional. Desde este enfoque, y de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

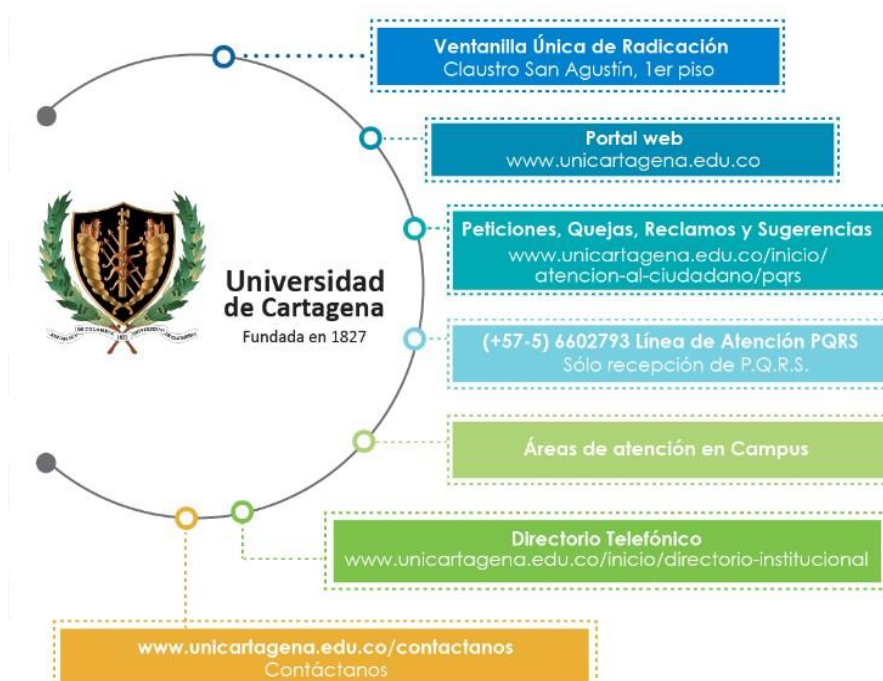
La Universidad de Cartagena mantiene informada a la ciudadanía por medio de informes periódicos que describen su gestión y dan cuenta de los resultados de sus actividades misionales, los servicios, y el impacto social que su gestión genera en la sociedad. Estos informes determinados en la Ley de transparencia y en el Modelo integrado de Planeación y Gestión, son localizados en el link Transparencia y Acceso a la Información Pública, de la página web institucional.

Finalmente, con el fin de lograr mayor interacción con la ciudadanía en general, la División de Comunicaciones y Relación Públicas ha orientado todos los medios y canales de comunicación de la institución para fortalecer las relaciones con los usuarios, divulgando información veraz y oportuna de interés general, así como productos y contenidos que requiere la comunidad para la satisfacción de sus necesidades.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con el fin de brindar mejor atención a los ciudadanos en sus diversos roles (usuarios y grupos de interés), la Universidad de Cartagena coloca a su disposición diversos canales de atención, a través de los cuales la comunidad universitaria y ciudadanía en general podrá desarrollar más cómodamente sus gestiones, como también , hacer sus solicitudes, presentar quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias sobre cualquier aspecto referido a la gestión institucional que no sea objeto de reserva de acuerdo con lo estipulado por la ley .

Uno de los mayores avances para mejorar la atención de los usuarios es la puesta en marcha del sistema de ventanilla única, como herramienta que permitirá a los usuarios realizar la radicación de correspondencia de una manera ágil, oportuna y segura. A continuación, se ilustran los canales de atención vigentes en la institución:



5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información

La Universidad de Cartagena, en su interés por consolidarse y mantenerse como una institución transparente y generadora de confianza, brinda diversos canales de acceso a la información de interés ciudadano, acogidos a las directrices para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional - Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES - 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. Desde ese enfoque, la institución dispone en su sitio web, toda la información producto de su gestión en el espacio de transparencia y acceso a la información clasificada de la siguiente manera: Esquema de publicación web, Direccionamiento estratégico, Gestión Documental, Presupuesto, Normatividad, Metas e indicadores, Adquisiciones y compras, Trámites y servicios, Planes, Lineamientos y procedimientos, Informes, Supervisión, notificación y vigilancia, Formulación participativa, Talento humano, atención al ciudadano y sistema informativo.

6. Código de Ética y Buen Gobierno

En el año 2017, atendiendo la recomendación del Comité de Buen Gobierno de articular el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno, en el marco de una comisión instaurada para ello, y ante necesidades de contexto, se construyó una versión mejorada e integrada del Código, fortalecido a partir de políticas, principios, valores, y compromisos asumidos respecto a los procesos misionales, los grupos de interés y especialmente en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Con la implementación del Código de Ética y Buen Gobierno, se pretende direccionar de forma integral la eficiencia, la integridad y por tanto la transparencia de la gestión de los servidores públicos de la institución, así como la transparencia de la gestión directiva y estratégica. De allí la trascendencia que esta herramienta de gestión institucional tiene para la estructura organizacional, en su propósito de asegurar las líneas de conducción de los programas de gobierno.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: FO-DE/PE-012

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

VERSIÓN: 01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 13-07-2018

Fecha de Publicación: 31 de Enero de 2020

OBJETIVO: Asegurar una gestión pública transparente, que, por medio de la prevención de riesgos de corrupción, fortalezca la atención a los ciudadanos y por tanto su satisfacción frente a la efectividad en la prestación de los servicios de la Universidad de Cartagena.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/ Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 <i>Divulgación de la política integral de riesgo.</i>	Política integral de riesgos divulgada	División de Calidad y Mejoramiento Institucional	Hasta 23/12/2020
Subcomponente/ Proceso 2 Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 <i>Actualización del mapa de riesgos de corrupción de la Institución</i>	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	Oficina Asesora de Planeación / Responsable de procesos y subprocesos	Hasta 30/01/2020
Subcomponente /Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1 <i>Difundir el mapa de riesgo de corrupción de la Institución</i>	Mapa de Riesgos difundido (publicado en Página Web)	Oficina Asesora de Planeación/ División de Comunicaciones	Hasta 31/01/2020
Subcomponente /Proceso 4 Monitoreo o Revisión	4.1 <i>Monitorear o revisar el mapa de riesgos de corrupción aplicando ajustes en caso de ser necesario</i>	Evidencias de cambios y actualizaciones de riesgos reportado	Responsables de procesos y subprocesos	Permanente
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.1 <i>Realizar seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano</i>	Informe de seguimiento cuatrimestral con fecha de corte al 30 de abril.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	10/05/2020 10/09/2020 20/12/2020
		Informe de seguimiento cuatrimestral con fecha de corte al 30 de agosto.		
		Informe de seguimiento cuatrimestral con fecha de corte al 20 de diciembre.		
	5.2 <i>Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción.</i>	Informe de seguimiento cuatrimestral con fecha de corte al 30 de abril.		10/05/2020 10/09/2020 18/12/2020
		Informe de seguimiento cuatrimestral con fecha de corte al 30 de agosto.		
		Informe de seguimiento cuatrimestral con fecha de corte al 18 de diciembre.		

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Tramites

OBJETIVO ESPECIFICO: Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Universidad de Cartagena

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Matriculación a cursos de idiomas	Administrativa	Extensión de horarios de atención.	Proceso de matrículas llevado en los periodos establecidos pero en horarios que no coinciden con las jornadas de algunos programas académicos de la universidad.	Ampliar el horario de atención en los campus donde hay Unidades Académicas con programas nocturnos y/o a Distancia	Garantizar la matrícula de los estudiantes en los cursos de inglés en los tiempos establecidos	Departamento Académico Humanidades e Idiomas	25/02/2020	20/12/2020

2	Préstamo bibliotecario	Tecnológica	Disponer de mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites	La sección de circulación y préstamo, llena formatos a mano cuando se interrumpe el servicio de energía eléctrica o se cae el sistema	Transferir el servidor de servicios del software bibliotecario al datacenter de la Universidad	ahorro de tiempo y eficiencia en la respuesta	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación	1/01/2020	31/12/2020
3	Certificados académicos	Tecnológica	Descarga y/o envió de documentos electrónicos, respuesta electrónica	El estudiante solicita el certificado a través de la página web, generará su volante de pago inmediatamente, una vez cancelado se acerca al Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con el recibo original para generar de manera presencial su certificado; posterior a esto esté recibo se archiva.	Trámite totalmente en línea, el funcionario del centro de admisiones recibirá la solicitud y autorizará para descargar el certificado y enviarlo por correo electrónico a quien lo solicita el trámite; solo se entregarán en físico los certificados que así lo requieran.	Optimización del tiempo, mayor eficiencia, eliminación de trámites presenciales.	Admisiones, Registro y Control Académico.	2/02/2020	22/12/2020
4	Aplazamiento del semestre	Tecnológica	Descarga y/o envió de documentos electrónicos, respuesta electrónica	El estudiante realiza su solicitud de aplazamiento con los documentos establecidos previamente y espera respuesta posterior al comité evaluador dicha respuesta se da en físico.	Digitalización y envío de respuestas de Aplazamientos por correo electrónico, desde que la solicitud es recibida se da un (1) mes para el envío de la respuesta.	Mayor rapidez en la respuesta respondiendo a fechas establecidas para los comités, Optimización del tiempo, disminución de incertidumbre del estudiante.	Admisiones, Registro y Control Académico.	2/02/2020	22/12/2020
5	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Administrativa	Optimización de procesos y procedimientos internos	La matrícula académica se da para la calidad estudiantil activa en uno de los programas de pregrados de la Universidad de Cartagena, se da después de haber cumplido con la documentación exigida esta primera matrícula se realiza dentro del Centro de Admisiones, Registro Y Control Académico solo por el primer periodo a ingresar en el respectivo programa académico previamente admitido.	Desarrollar instructivos de recepción y control de documentos en matrículas de los programas de pregrado modalidad distancia.	Mayor confiabilidad y seguridad en la documentación.	Admisiones, Registro y Control Académico.	2/02/2020	22/12/2020

Compromiso: Reporte de los datos de operación de los trámites con el fin de iniciar el procedimiento de racionalización de los mismo



Componente 3: Rendición de Cuentas

OBJETIVO ESPECIFICO: 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.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 <i>Recomendar mejores condiciones para una información de calidad y en lenguaje más accesible al ciudadano.</i>	Mensajes con recomendaciones	División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 21/12/2020
	1.2 <i>Elaborar y publicar informe de Rendición de Cuentas</i>	Informe Publicado	Oficina Asesora de Planeación / División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 28/02/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 <i>Realizar audiencia pública de rendición de cuentas</i>	Audiencia pública desarrollada	Rector/ Secretaria General/ Líderes de Procesos/ Oficina Asesora de Planeación/ División de Comunicaciones	31/03/2020
	2.2 <i>Presentación de metodología de los "diálogos udeceistas" como ejercicio de rendiciones de cuentas permanente y transversal en todos los niveles ante el comité de Buen Gobierno.</i>	Metodología de diálogos udeceistas aprobada	División de Comunicaciones/ Secretaría General/	31/05/2020
	2.3 <i>Realizar los "diálogos udeceistas" como ejercicio de rendiciones de cuentas permanente transversal</i>	Diálogos udeceistas realizados	Rector/ Secretaria General/ Líderes de Procesos/ Oficina Asesora de Planeación/ División de Comunicaciones	Hasta 21/12/2020
	2.4 <i>Recepcionar las inquietudes que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general mediante los mecanismos definidos para este fin.</i>	Sustentación de las inquietudes de la ciudadanía en audiencia pública	Rector/Secretaría General/ líderes de procesos	01/02/2020 a 31/03/2020
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 <i>Aplicar una estrategia de comunicaciones de la rendición de cuentas</i>	Plan de Comunicaciones para la rendición de cuentas elaborado	División de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Hasta 21/12/2020
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 <i>Evaluar la audiencia pública de Rendición de cuentas, a través de un formato de evaluación. Además realizar y tabular Informe Estadístico de los resultados de la encuesta a los asistentes de la Rendición de Cuentas</i>	Encuesta e Informe realizado	Oficina Asesora de Planeación	Hasta 03/04/2020
	4.2 <i>Presentar informe de gestión rectoral ante el máximo órgano de dirección - Consejo Superior</i>	Informe de gestión socializado mensualmente	Rector/División de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Hasta 20/12/2020
	4.3 <i>Realizar informe de evaluación al proceso de Audiencia pública de Rendición de Cuentas a la comunidad.</i>	Un informe.	Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2020



Componente 4: Servicio al Ciudadano

OBJETIVO ESPECIFICO: 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.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Aprobación de la política de atención al ciudadano por los órganos de gobierno institucional</i>	Política aprobada	Secretaría General	Hasta 31/03/2020
	1.2	<i>Creación de ruta de trabajo para la implementación por fases de la política de atención al ciudadano</i>	Ruta de trabajo estructurada	Secretaría General	Hasta 31/08/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<i>Socializar el protocolo de actuación en redes sociales</i>	Protocolo de actuación socializado	División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 21/12/2020
	2.2	<i>Nuevo canal de atención en los servicios prestados</i>	Contar con un nuevo canal de atención para garantizar cobertura y agilidad en el servicio, a través de la implementación de plataforma de tickets para soporte de admisiones.	Admisiones, Registro y Control Académico.	Hasta 21/12/2020
	2.3	<i>Atender con la mayor brevedad posible y hasta el máximo legal permitido, las peticiones y/o consultas que se formulen, distintas a las disciplinariamente relevantes</i>	Solicitudes atendidas oportunamente	Oficina Asesora de Control Disciplinario	Hasta 21/12/2020
	2.4	<i>Gestionar con la División Financiera el Listado de pagos que pueden realizar a través del Botón PSE en la plataforma de sistemas</i>	Botón PSE implementado	Jefe División de Sistemas / Jefe División Financiera	Hasta 18/12/2020
	2.5	<i>Implementar sistemas de información que faciliten la gestión de los programas y proyectos para garantizar la trazabilidad de las solicitudes de las partes interesadas</i>	Sistema de información de Gestión de Proyectos y Programas	Vicerrector de Extensión y Proyección Social y Directores de Centro adscritos a la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	Hasta 18/12/2020
	2.6	<i>Desarrollo de la primera fase de la política de atención al ciudadano</i>	Primera fase aplicada	Secretaría General	Hasta 20/12/2020
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	<i>Capacitación y taller sobre la Cultura de servicio al ciudadano a funcionarios</i>	2 cursos taller por semestre a funcionarios del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	Admisiones, Registro y Control Académico.	Hasta 21/12/2020
	3.2	<i>Participar en las actividades de capacitación y entrenamiento que ofrece el Plan de Capacitaciones Institucional</i>	Funcionarios capacitados	Funcionarios administrativos adscritos a la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	Hasta 18/12/2020
	3.3	<i>Desarrollar 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.</i>	Dos socializaciones desarrolladas durante el año	Jefe División de Desarrollo Organizacional	Hasta 30/11/2020

	3.4	<i>Incluir y desarrollar en el Plan Institucional de Capacitación 2020, acciones formativas sobre transparencia, plan anticorrupción y servicio al ciudadano.</i>	Desarrollo de las capacitaciones establecidas en el Plan Institucional de Capacitación 2020.	Jefe División de Desarrollo Organizacional	Hasta 30/11/2020
	3.5	<i>Implementar aplicativo virtual para el Plan Instruccional de Capacitación.</i>	Aplicativo implementado	Jefe División de Desarrollo Organizacional	Hasta 30/11/2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	<i>Informe semestral sobre las PQRS asignadas al centro de Admisiones, Registro y Control Académico.</i>	Conocer las PQRS de mayor repetición asignadas a nuestra dependencia para su respectivo análisis y toma de decisiones en busca de disminuir los niveles de PQRS que provienen de nuestra dependencia.	Admisiones, Registro y Control Académico.	Hasta 21/12/2020
	4.2	<i>Realizar campaña informativa a los servidores públicos sobre la nueva política de atención al ciudadano, y en la que se socialicen los resultados de la encuesta de percepción sobre la atención al ciudadano.</i>	Campaña realizada	Secretaría General/ División de Comunicaciones	Hasta 30/06/2020
	4.3	<i>Elaborar semestralmente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios</i>	Informe consolidado	Secretaría General	Hasta 20/12/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	<i>Informe semestral sobre Satisfacción de usuarios acerca los servicios prestados por el centro de Admisiones, Registro y Control Académico</i>	Medir los niveles de atención de los usuarios por medio de la encuesta actualizada para su respectivo análisis y toma de decisiones para mejorar el servicio.	Admisiones, Registro y Control Académico.	Hasta 21/12/2020
	5.2.	<i>Realizar encuestas de satisfacción de las partes interesadas con respecto a los servicios que presta la Universidad.</i>	Reporte consolidado de las encuestas de satisfacción realizadas a las partes interesadas	Directores de Centro adscritos a la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	Hasta 21/12/2020
	5.3.	<i>Charla LAE - Estudio y trabajo en el exterior</i>	Divulgación y realización de la charla	Vicerrectoría de Relaciones y Cooperación Internacional	31/03/2020
	5.4	<i>Inducción a estudiantes extranjeros</i>	Realización de la charla	Sección Relaciones Internacionales	31/03/2020 y 31/08/2020
	5.5	<i>Charla con la Sociedad Dante Aligheri - cultura y expresiones lingüísticas de Italia</i>	Divulgación y realización de la charla	Vicerrectoría de Relaciones y Cooperación Internacional	11/12/2020
	5.4	<i>Semana de la Internacionalización UdeC Sin Fronteras, versión # 4</i>	Divulgación y realización de la charla	Vicerrectoría de Relaciones y Cooperación Internacional	11/12/2020
	5.5	<i>Elaborar periódicamente el informe de satisfacción de las partes interesadas de los servicios ofrecidos por la institución</i>	Informe semestral de satisfacción de las partes interesadas	Vicerrector de Extensión y Proyección Social	30/06/2020 / 18/12/2020

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

OBJETIVO ESPECIFICO: Implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública en la institución

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 <i>Hacer seguimiento a la información publicada que es administrada desde la página web para asegurar el cumplimiento oportuno y su actualidad, y notificar a los responsables directos de cada componente sobre el compromiso de publicación de información según lo determinado por la Ley y estatutos internos.</i>	1. (producto) Lista de chequeo situacional. 2. Solicitud mediante memorando, convocatoria, e mail para el cumplimiento. (sujeto necesariamente a que el responsable no realice oportunamente su remisión de información pública)	División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 21/12/2020
	1.2 <i>Mantener actualizada la información que reposa en la página web de la Institución, respecto al directorio institucional.</i>	Información actualizada.	División de Asuntos Laborales	Hasta 21/12/2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 <i>Dos (2) informes al año de PQRS de la Oficina Asesora de Control Interno a la Dirección de la Entidad y publicarlo en la página Web de la Entidad (Ley 1474 del 12 de julio de 2001, Art. 76.)</i>	Un informe semestral	Oficina Asesora de Control Interno	30/03/2020 Y 30/08/2020
	2.2 <i>Tres (3) seguimientos a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 - Decreto 124 de 2016)</i>	Un informe cada cuatro (4) meses	Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2020; 30/08/2020 Y 30/12/2020
	2.3 <i>Tres (3) informes Pormenorizados del Estado de Control Interno de la Entidad y publicado en la página Web. (Ley 1474 del 12 de julio de 2001, Art. 9o.)</i>	Un informe cada cuatro (4) meses	Oficina Asesora de Control Interno	12/03/2020; 12/07/2020 Y 12/11/2020
	2.4 <i>Un (1) informe Ejecutivo Anual de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MECI-MIPG), Art. 133 de la Ley 1753 de 2015, Ley 872 de 2003 y Ley 489 de 1998 (Art. 27 y 29); Ley 87 de 1993.</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	28/02/2020
	2.5 <i>Un (1) informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable (Res. 357 de 2008 de la Contaduría General de la Nación, Res. 248 de 2007, instructivo 003 de 2014 de la CGN.)</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	28/02/2020
	2.6 <i>Cuatro (4) informes de Austeridad del Gasto y reporte al Representante Legal (Decreto 26 y 1737 de 1998, Decreto 984 de 2012)</i>	Un informe cada tres meses.	Ofician Asesora de Control Interno	30/01/2020; 30/04/2020; 30/07/2020 Y 30/10/2020

2.7	<i>Un (1) informe sobre Derechos de Autor de Software (Circular No. 017 del 1 de junio de 2011, Directiva Presidencial 01 de 1999 y 02 de 2002, Circular No. 04 del 22 de diciembre de 2006 y Circular 17 de 2011).</i>	Un (1) informe anual	oficina Asesora de Control Interno	15/03/2020
2.8	<i>Publicación de informes de auditoría realizada por entes externo (Contralorías, Ministerios y Superintendencias); Siempre y cuando se realicen auditorías por entes externos.</i>	Publicación de informe.	Oficina Asesora de Control Interno	Hasta 21/12/2020
2.9	<i>Informe de Evaluación Institucional por Dependencias</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	30/01/2020
2.10	<i>Publicación de planes de mejoramiento de la Entidad como resultado de las auditorías realizadas por entes externos (Siempre y cuando se realicen auditorías por entes externos).</i>	Publicación de informe.	Oficina Asesora de Control Interno	Hasta 30/12/2020
2.11	<i>Rendición de Cuentas SIA - Observa (Res.No.0496 del 25 de noviembre de 2013 de la Contraloría Departamental de Bolívar)</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2020
2.12	<i>Plan de mejoramiento archivístico (Siempre y cuando el Archivo general de la Nación levante un plan de mejoramiento archivístico).</i>	Un Informe cada trimestre	Oficina Asesora de Control Interno	Hasta 30/12/2020
2.13	<i>Ejecución presupuestal histórica anual (vigencia anterior)</i>	Ejecución Presupuestal publicada	Jefe División Financiera	18/12/2020
2.14	<i>Publicación de presupuesto vigencia 2020</i>	Presupuesto vigencia 2020 publicado	Jefe División Financiera	18/12/2020
2.15	<i>Procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras</i>	Procedimiento y política en materia de adquisiciones y compras actualizado	Jefe División Financiera	18/12/2020
2.16	<i>Publicación de presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (comparativo con respecto al año anterior)</i>	Procedimiento publicado	Jefe División Financiera	18/12/2020
2.17	<i>Presupuesto ejecutado de ingresos y gastos de las últimas vigencias</i>		Jefe División Financiera	18/12/2020
2.18	<i>Publicación de Estados Financieros de las dos últimas vigencias, con corte a diciembre del año respectivo</i>	Estados Financieros Publicados	Jefe División Financiera	18/12/2020

	2.19	<i>Publicación Plan Anual de Adquisiciones</i>	Plan Anual de Adquisiciones Publicado	Jefe División Financiera / Oficina de Planeación	18/12/2020
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Puesta en Operación Datacenter</i>	Datacenter en operación	Jefe División de Sistemas	Hasta 31/12/2020
	3.2	<i>Construcción herramienta para la informatización de las Solicitudes de Desarrollo de Software de la institución</i>	herramienta Construida	Jefe División de Sistema	Hasta 31/12/2020
	3.3	<i>Construcción herramienta para el Control de las versiones de los Desarrollo de Software de la institución</i>	herramienta Construida	Jefe División de Sistema	Hasta 31/12/2020
	3.4	<i>Diseño y desarrollo del nuevo software Académico de la institución</i>	Software diseñado	Jefe División de Sistema	Hasta 31/12/2020
	3.5	<i>Actualización de los instrumentos de gestión de la información pública</i>	Instrumentos de gestión actualizados	Archivo y correspondencia	Hasta 21/12/2020
	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Tour de la inclusión</i>	Tour de la inclusión realizado	Centro de Bienestar Estudiantil y Laboral/Sección de Trabajo Social
4.2		<i>Talleres de Sensibilización en Educación Inclusiva para docentes de la Universidad de Cartagena</i>	Taller realizado	Centro de Bienestar Estudiantil y Laboral/Sección de Trabajo Social	Hasta 21/12/2020
4.3		<i>Actividades de Sensibilización en Educación Inclusiva para la comunidad universitaria</i>	Actividades de sensibilización realizadas	Centro de Bienestar Estudiantil y Laboral/Sección de Trabajo Social	Hasta 21/12/2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	<i>Crear base de datos de las peticiones de información pública que sean presentadas.</i>	Creación de base de datos	División de Asuntos Laborales	Hasta 21/12/2020
	5.2	<i>Implementar aplicativo para la solicitud y remisión de certificados laborales al titular de la información.</i>	Creación de Aplicativo Web	División de Asuntos Laborales	Hasta 21/12/2020

Componente 6: Código de ética				
OBJETIVO ESPECIFICO: Establecer las normas de conducta y las acciones que debe observar todo aquel funcionario que preste servicios bajo cualquier modalidad, en la Universidad				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Actualización del Código de ética	1.1 <i>Aprobación de Código de ética</i>	<i>Código aprobado</i>	Consejo Superior	Hasta 21/12/2020
Subcomponente 2 Definición y diseño de parámetros de medición del código de ética	2.1 <i>Aprobación de Instrumentos de medición</i>	Instrumentos de medición aprobados	Consejo Superior	Hasta 21/12/2020
Subcomponente 3 Divulgación y Capacitación	3.1 <i>Desarrollar un programa de capacitación a funcionarios de la Universidad de Cartagena, en Código de Ética y Código de Buen Gobierno.</i>	3 capacitaciones desarrolladas durante el año	Oficina Asesora de Control Disciplinario	Hasta 20/12/2020
	3.1 <i>Emitir circulares referentes a Código de Ética y Código de Buen Gobierno</i>	2 circulares	Oficina Asesora de Control Disciplinario	Hasta 20/12/2020

Seguimiento

Teniendo en cuenta la normativa vigente le corresponde a la oficina asesora de control interno realizar los seguimientos de ley que evidencien el cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano, para ello se presentaran tres informes de seguimiento durante la vigencia fiscal.

Ajustes y modificaciones

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante la respectiva vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina Asesora de Control Interno.

Nota: Este documento Corresponde a la Versión 2 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2020. Teniendo en cuenta la crisis sanitaria actual, el panorama de la educación superior en Colombia y las alineaciones con el Plan de Desarrollo Institucional, se han realizado ajustes en las fechas de las actividades 5.4 y 5.5 del subcomponente 5 denominado “Relacionamiento con el ciudadano”, perteneciente al componente 4. Asimismo, se ajustaron las actividades 4.2 y 4.3 del subcomponente 4 denominado “Criterio diferencial de accesibilidad” perteneciente al componente 5 de este plan. Se dividió en 2 actividades el subcomponente 5 denominado “seguimiento” pertinente al componente 1, del mismo modo se ajustaron las fechas de ambas actividades.

Finalmente se ajustaron las actividades 2.2 y 3.1 del subcomponente 2 y 3 pertenecientes al componente 4 denominado “ Servicio al ciudadano”.

