



MEMORANDO

Medellín 2018-05-28 15:15:52  
Rad 2018300903  
Institución Universitaria  
Colegio Mayor de Antioquia  
Juan Guillermo Agudelo

2.2

Medellín, 28 de mayo de 2018

PARA: Bernardo Arteaga Velasquez, Rector

DE: Director Control Interno

ASUNTO: Remisión del informe de auditoría realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano primer cuatrimestre de 2018

Respetado doctor:

Con fundamento en Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017, la Resolución 138 del 19 de julio de 2016 y en el plan general de auditoría – PGA 2018, me permito hacer entrega del informe definitivo del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución, correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2018.

Es importante precisar que la auditoría se llevó a cabo de acuerdo al proceso de Control Interno vigente actualmente para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, es decir, que se presentó y discutió el resultado inicialmente, con los responsables.

Finalmente, y en aras de la mejora continua de la Institución, de forma respetuosa, le informo que la Institución dispone de diez (10) días hábiles para presentar el plan de mejoramiento, en el que establezca las acciones a que haya lugar a fin de subsanar las deficiencias evidenciadas.

Quedo atento a cualquier inquietud.

Cordial saludo,

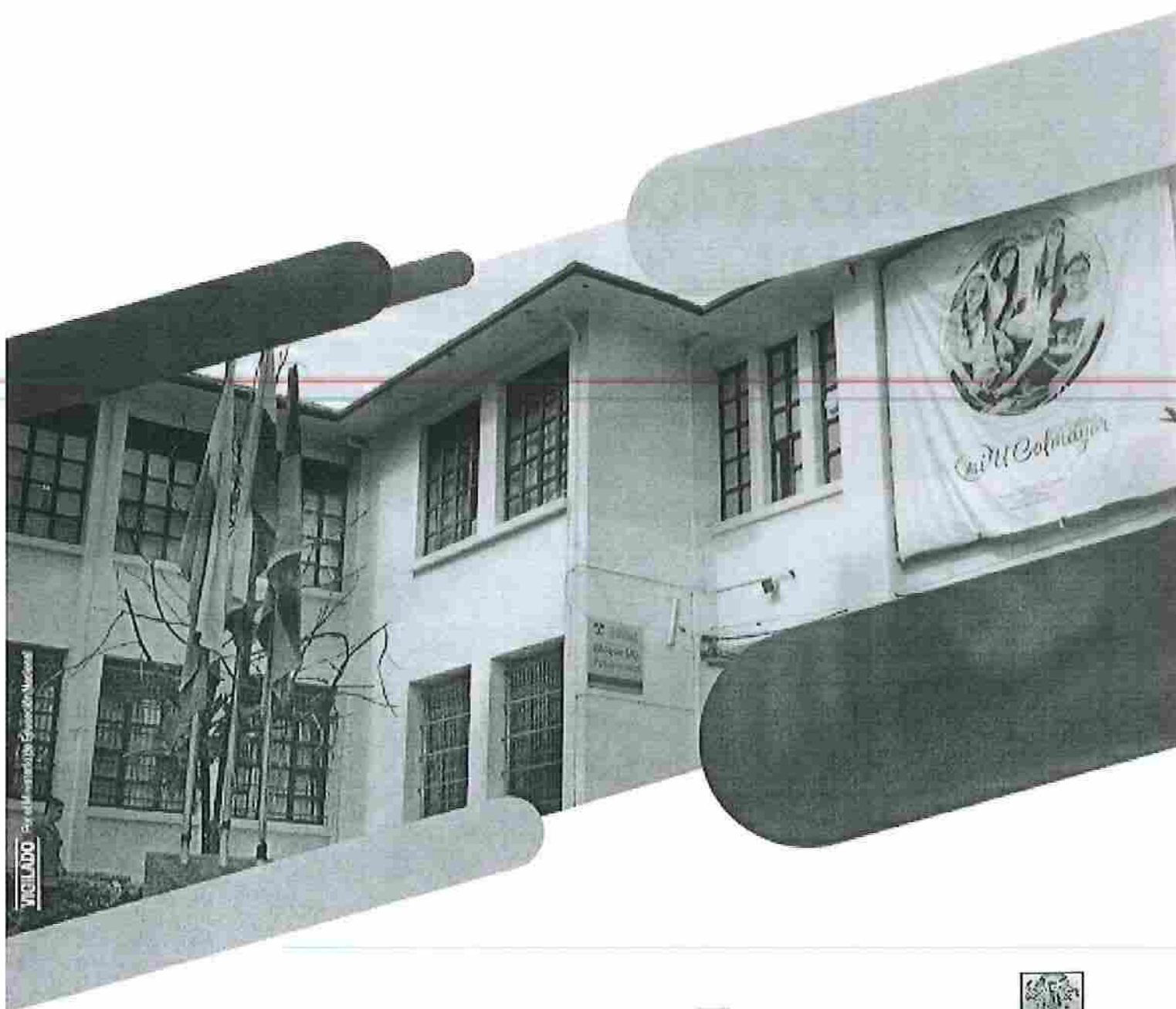
JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO

Anexos: Informe con soprtres



# INFORME AUDITORÍA

## CONTROL INTERNO



VICILADO  
Procedimiento Especial de Vigilancia



**INFORME DEFINITIVO**

**AUDITORÍA DE LEY SEGUIMIENTO AL  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2018**

Equipo de trabajo

**JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO**  
Director Operativo de Control Interno

**MARYSOL VARELA RUEDA**  
Profesional de Control Interno

**CLARA ENITH GUTIÉRREZ LÓPEZ**  
Profesional de Control Interno

**DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**  
Mayo 17 de 2018

## Contenido

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| PRESENTACIÓN.....                                | 5  |
| 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....                  | 6  |
| 2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE ..... | 6  |
| 3. OBJETIVOS.....                                | 6  |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL .....                       | 6  |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                   | 6  |
| 4. METODOLOGÍA .....                             | 7  |
| 5. LIMITACIONES.....                             | 7  |
| 6. MUESTRA .....                                 | 7  |
| 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....               | 8  |
| 7.1 FORTALEZAS .....                             | 14 |
| 7.2 HALLAZGOS .....                              | 15 |
| 7.3 OBSERVACIONES.....                           | 17 |
| 8. CONCLUSIONES .....                            | 21 |
| 9. RECOMENDACIONES.....                          | 21 |
| 10. GLOSARIO .....                               | 22 |
| 11. ANEXOS .....                                 | 22 |
| 12. BIBLIOGRAFÍA.....                            | 23 |

## Lista de tablas

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Estado de las actividades ..... | 8  |
| Tabla 2: Estado de las actividades ..... | 9  |
| Tabla 3: Estado de las actividades ..... | 9  |
| Tabla 4: Estado de las actividades ..... | 11 |
| Tabla 5: Estado de las actividades ..... | 12 |
| Tabla 6: Estado de las actividades ..... | 13 |

## **PRESENTACIÓN**

La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, dispone en el artículo 76, la obligatoriedad que tiene la Oficina de Control Interno de vigilar que se dé cumplimiento a las estrategias implementadas por la Entidad para la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano y las iniciativas adicionales. Estas estrategias buscan generar más confianza en la ciudadanía quien es la directamente beneficiada con los servicios que ofrece la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

En cumplimiento a dicha disposición se presenta el siguiente informe de seguimiento realizado a la implementación del plan anticorrupción, y atención al ciudadano – PAAC, correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2018, en el que se precisan que actividades de las propuestas se ejecutaron por parte de la Institución y cuáles no se llevaron a cabo, adicionalmente, se formulan una serie de recomendaciones que tienen como único propósito el mejoramiento de Institución.

Dicho seguimiento se llevó a cabo haciendo uso de la técnica de análisis de datos, para ello se partió del Plan Anticorrupción consolidado por parte de la Entidad para verificar el cumplimiento de cada una de las acciones allí establecidas.

Finalmente, a partir de esta evaluación es importante se establezcan las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, corrección, evaluación y de mejoramiento continuo a que haya lugar, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales inherentes en la materia.

## 1. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se verificó la información suministrada por los procesos de Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones, correspondiente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, vigencia 2018.

## 2. RIESGOS ASOCIADOS A LA UNIDAD AUDITABLE

- Riesgo de incumplimiento: No cumplir con las disposiciones legales relacionadas con el tema.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Efectuar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado por la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, para la vigencia 2018, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y el Decreto 124 de 2016.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en lo inherente a Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2018.
- Verificar la eficacia de las actividades propuestas por parte de la Entidad para cada una de las estrategias establecidas en el Plan, vigencia 2018.

#### 4. METODOLOGÍA

- Verificación de requisitos legales: comprobación del cumplimiento de las disposiciones legales en lo inherente a Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2018.
- Verificar eficacia de las actividades: seguimiento a las actividades incluidas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención de Ciudadano, vigencia 2018.
- Publicación del seguimiento: coordinado con el proceso de Planeación Institucional dentro de los diez (10) primeros días hábiles en el mes de mayo<sup>1</sup>.
- Elaborar y socializar informe preliminar de la auditoría con la Líder del proceso de Planeación Institucional, estableciendo observaciones y/o hallazgos a que haya lugar.
- Presentar informe definitivo de auditoría, radicarlo y notificarlo a la Alta Dirección para la formulación del respectivo plan de mejoramiento si hay lugar a ello.

#### 5. LIMITACIONES

No se identificaron.

#### 6. MUESTRA

No aplica.

<sup>1</sup> <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>



## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

A partir de la revisión a las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2018, formulado por la Institución, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento a la ejecución de las actividades que se establecieron en dicho plan, con corte al 30 de abril de 2018.

### ➤ Componente 1: gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción

De acuerdo al seguimiento realizado se observa que de las siete (7) actividades registradas en este componente, seis (6) se cumplieron al 100%, y una (1) está al 0%, así:

Tabla 1: Estado de las actividades

| Subcomponente                                  | Actividad                                                                         | Avance en porcentaje | Observación     |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Política de administración del riesgo          | Difundir política de riesgos vigente                                              | 0                    | Sin avance      |
|                                                | Revisar el mapa de riesgos de corrupción                                          | 100                  | Sin observación |
| Construcción del mapa de riesgos de corrupción | Ajustar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción                             | 100                  | Sin observación |
|                                                | Socializar el mapa de riesgos de corrupción                                       | 100                  | Sin observación |
| Consulta y divulgación                         | Publicar el mapa de riesgos de corrupción                                         | 100                  | Sin observación |
| Monitoreo y revisión                           | Revisar los riesgos y ajustes                                                     | 100                  | Sin observación |
| Seguimiento                                    | Hacer seguimiento cuatrimestrales (abril, agosto y diciembre) Auditorías internas | 100                  | Sin observación |

Fuente: Información suministrada por Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de control Interno

La actividad que se encuentra con avance en 0% tiene fecha de implementación a junio 30 de 2018.

➤ **Componente No. 2: Racionalización de trámites**

Se observa que de las cuatro actividades dos (2) se encuentran con avance y dos (2) no tuvieron avance para el primer cuatrimestre del año, así:

**Tabla 2: Estado de las actividades**

| Subcomponente                       | Actividad                                                                                                             | Avance en porcentaje | Observación     |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Revisión identificación de trámites | Revisar y ajustar trámites misionales                                                                                 | 25                   | Sin observación |
| Revisión Priorización de trámites   | Revisión Priorización de trámites                                                                                     | 25                   | Sin observación |
| Racionalización de trámites         | Actualizar el formato para la estrategia racionalización de trámites en equipo con los líderes de trámites misionales | 0                    | Sin avance      |
| Interoperabilidad                   | Ajustar la página web acorde a los nuevos trámites                                                                    | 0                    | Sin avance      |

Fuente: Información suministrada por Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de control Interno

Las actividades con avance cero (0), tiene fecha de ejecución a junio y diciembre de 2018, respectivamente, es decir, que están dentro de los términos y se les hará seguimiento posteriormente.

En cuanto a las actividades que tienen avance del 25%, están dentro de la fecha de implementación de la acción, es decir, hasta junio 30 de 2018.

➤ **Componente No. 3: Rendición de cuentas**

Para la vigencia 2018, se formularon ocho (8) actividades de rendición de cuentas, las cuales fueron ejecutadas en su totalidad.

**Tabla 3: Estado de las actividades**

| Subcomponente                                        | Actividad                                                                                 | Avance en porcentaje | Observación     |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Información de calidad y en el lenguaje comprensible | Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales | 100                  | Sin observación |



| Subcomponente                                                            | Actividad                                                                                                                                                                                               | Avance en porcentaje | Observación     |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
|                                                                          | a través de los sistemas de información disponibles                                                                                                                                                     |                      |                 |
|                                                                          | Solicitar documentación soporte a los procesos en los casos que sea necesario.                                                                                                                          | 100                  | Sin observación |
|                                                                          | Analizar y consolidar la información de los procesos con la Alta Dirección.                                                                                                                             | 100                  | Sin observación |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones              | Diseñar invitación para el informe de rendición de cuentas y socializarlo con el público interno a través de email y en redes sociales. Enviar invitación a entes descentralizados y público de interés | 100                  | Sin observación |
|                                                                          | Publicar el informe de rendición de cuentas en web y redes sociales, el cual sirve de base para la socialización del mismo.                                                                             | 100                  | Sin observación |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Informe de audiencia pública.                                                                                                                                                                           | 100                  | Sin observación |
| Encuestar el proceso de rendición de cuentas                             | Sistematizar la encuesta con el fin de generar las mejoras necesarias.                                                                                                                                  | 100                  | Sin observación |
| Realización de un plan de mejoramiento en el caso en ser necesario       | De acuerdo con los resultados de la encuesta, de ser necesario levantar plan de mejoramiento                                                                                                            | 100                  | Sin observación |

Fuente: Información suministrada por Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Director Operativo de Control Interno - Profesional de control Interno

Se evidenció el cumplimiento de las acciones propuestas para este componente, no obstante, se identifican algunos aspectos susceptibles de mejora que se precisan el numeral 7 de este informe.

#### ➤ Componente no. 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Para este componente se registran ocho (8) actividades, de las cuales dos (2) ya fueron implementadas en un ciento por ciento (100%), cuatro (4) actividades se encuentran con avance y dos (2) sin avance (0%), a saber:

Tabla 4: Estado de las actividades

| Subcomponente                                            | Actividad                                                                                                                                                                                      | Avance en porcentaje | Observación     |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Continuar con la disponibilidad del sistema que permita la calificación de los servicios, con el fin de mantener el grado de satisfacción de los usuarios que visitan la institución.          | 50                   | Sin observación |
|                                                          | Asegurar la operatividad del enlace del nuevo software en página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias                                                         | 100                  | Sin observación |
| Fortalecimiento de los canales de atención               | Mantener abiertos los canales de comunicación con los usuarios de la comunidad académica, en especial aquellos que aportan al mejoramiento de la misma y a la solución de inquietudes. PQRSFD. | 100                  | Sin observación |
|                                                          | Realización de un diagnóstico de servicios, plan de mejoramiento, manual de cultura organizacional.                                                                                            | 0                    | Sin avance      |
| Talento Humano                                           | Realizar informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones y enviarlo a los líderes para que ellos planteen en caso de requerirse plan de mejoramiento  | 50                   | Sin observación |
|                                                          | Analizar la recurrencia de PQRSFD y aportar a los planes de mejoramiento de los procesos involucrados, según sus entradas. Socializar el software de PQRSFD y ponerlo en funcionamiento.       | 0                    | Sin avance      |
| Normativo procedimental y                                | Evaluar la usabilidad y efectividad del chat de redes sociales y de los procesos de Bienestar y Quédate en Col Mayor                                                                           | 50                   | Sin observación |
|                                                          | Funcionamiento y ajustes al canal de denuncias, con el fin de permitir al ciudadano interponer denuncias de anticorrupción                                                                     | 50                   | Sin observación |

Fuente: Información suministrada por Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de control Interno

Se observa retraso en la implementación de la actividad:



"Analizar la recurrencia de PQRSFD y aportar a los planes de mejoramiento de los procesos involucrados, según sus entradas. Socializar el software de PQRSFD y ponerlo en funcionamiento."

Por su parte la actividad "Realización de un diagnóstico de servicios, plan de mejoramiento, manual de cultura organizacional", tiene fecha límite de ejecución diciembre de 2018.

En cuanto a las actividades que tienen avance, son actividades que se ejecutan de forma permanente o trimestral.

➤ **Componente No. 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Para este componente, se formularon nueve (9) actividades que garantizan el derecho fundamental de acceso a la información pública y su estado es el siguiente: dos (2) acciones con implementación ciento por ciento (100%), cinco (5) acciones con avance y dos (2) acciones sin avance, así:

**Tabla 5: Estado de las actividades**

| Subcomponente                                                | Actividad                                                                                                                                                        | Avance en porcentaje | Observación     |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Lineamientos de transparencia activa.                        | Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.                                                                        | 80                   | Sin observación |
|                                                              | Divulgación de datos abiertos.                                                                                                                                   | 0                    | Sin avance      |
|                                                              | Publicar la información sobre contratación pública.                                                                                                              | 100                  | Sin observación |
|                                                              | Publicar y divulgar la información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.                                                                            | 80                   | Sin observación |
| Lineamientos de transparencia pasiva.                        | Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecido en la ley - canal PQRSF como forma de canal formal.                            | 80                   | Sin observación |
|                                                              | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en los términos establecidos por la ley. | 100                  | Sin observación |
| Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | Elaborar los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información                                                                                       | 33                   | Sin observación |



|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                     |    |                 |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------|
| Criterio diferencial de accesibilidad        | Divulgar información, adecuación medios electrónicos, lineamientos accesibilidad espacios discapacitados                                                                                                                                            | 0  | Sin avance      |
| Monitoreo de acceso a la información pública | Elaborar informe de solicitudes de acceso de la información, que contenga número solicitudes recibidas, número solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso información). | 50 | Sin observación |

Fuente: Información suministrada por Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Profesional de control Interno.

Las actividades con avance cero (0), tiene fecha de ejecución junio y diciembre de 2018.

En cuanto a las actividades que tienen avance, son actividades que se ejecutan de forma mensual.

### ➤ Componente No. 6: Iniciativas adicionales

Para este componente se registran tres (3) actividades, de las cuales una (1) ya fue implementada, una (1) actividad se encuentran con avance y una (1) sin avance, a saber:

**Tabla 6: Estado de las actividades**

| Subcomponente                   | Actividad                                                                         | Avance en porcentaje | Observación     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|
| Código de Ética y Buen Gobierno | Seguimiento y Actualización                                                       | 0                    | Sin avance      |
| Otras iniciativas               | Implementar y poner en funcionamiento canales de denuncia de hechos de corrupción | 100                  | Sin observación |
|                                 | Implementar mecanismos de protección al denunciante                               | 50                   | Sin observación |

Fuente: Información suministrada por Planeación Institucional y Gestión de Comunicaciones  
Elaboró: Director Operativo de Control Interno - Profesional de control Interno.

La actividad con avance cero (0), no tiene fecha de ejecución para esta vigencia.

En cuanto a la actividad que tiene avance, está dentro de la fecha de implementación de la acción, es decir hasta junio 30 de 2018.

## 7.1 FORTALEZAS

El desarrollo de las actividades y acciones contempladas por la Entidad alrededor de los componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2018, evidencian el compromiso Institucional para fortalecer y mejorar la gestión en el marco de la normatividad que le aplica.

## 7.2 HALLAZGOS

### Hallazgo No. 1:

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, el día 02 de abril de 2018, llevó a cabo el proceso de rendición de cuentas, en este ejercicio de rendición, no fue promocionado ni divulgado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, incumpliendo así con lo descrito en la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 del 2015, que indica: ***“promoción y divulgación: ...Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas”.***<sup>2</sup> **Soporte 1, aparte de la norma.**

Conllevado esto al desconocimiento de la comunidad de que el PAAC, es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, que integra las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción y busca que el ciudadano conozca de primera mano el desarrollo y las acciones programadas por las entidades.

Lo anterior da origen a la materialización del riesgo de “incumplimiento” a la norma descrita, lo cual puede derivar en investigaciones de parte de los Órganos de Control, sanciones, afectación de la imagen institucional, entre otros.

### Hallazgo No. 2:

Si bien el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, contempla en el componente cinco: mecanismos para la transparencia y acceso a la información, y como subcomponente: criterio diferencial de accesibilidad, no se observaron acciones para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Al verificar en la página web de la Institución, se puede observar que sólo los submenús y los títulos cambian al idioma inglés, más no los contenidos.

Incumpliendo así, con lo descrito en la guía estrategias para la construcción el plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2015,<sup>3</sup> conjuntamente con el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, el cual determina:

<sup>2</sup> <http://www.anticorrupcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorrupcion-atencion-ciudadano.pdf>

<sup>3</sup> Ídem al anterior



*Artículo 8°. Criterio diferencial de accesibilidad. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad. <sup>4</sup> Soporte 2, aparte de la norma.*

La condición identificada, da origen al incumplimiento de la norma dado que la acción no ha sido implementada, lo que puede derivar en pérdida de imagen institucional, investigaciones y/o sanciones de parte de los organismos de control, reprocesos, entre otros.

### Hallazgo No. 3:

Se observó para el "componente No. 3: rendición de cuentas", el diseño de la invitación para la socialización de los resultados de la gestión vigencia 2017, la cual se remitió por correo electrónico a los funcionarios de la Institución. Se constató además, su publicación en redes sociales como Instagram y Facebook, no obstante, no se halló evidencia de que la misma se hubiese remitido a los entes descentralizados del municipio de Medellín, tal y como lo determina la actividad:

*"Diseñar invitación para el informe de rendición de cuentas y socializarlo con el público interno a través de email y en redes sociales. Enviar invitación a entes descentralizados y público de interés."*

De otro lado, la guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2 2015, indica que... *"un proceso... mediante los cuales las entidades de 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"*<sup>5</sup> Soporte 3, aparte de la norma.

Con la anterior situación, se materializa el riesgo de "incumplimiento", lo que puede incidir en la participación ciudadana, pero además, puede afectar la imagen

<sup>4</sup> [www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882)

<sup>5</sup> <http://www.anticorruptcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorruptcion-atencion-ciudadano.pdf>.

institucional y puede dar lugar a investigaciones y/o sanciones por parte de los órganos de control, entre otros aspectos.

### 7.3 OBSERVACIONES

#### Observación No. 1:

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se puede observar el contexto interno y externo, pero no se identifican cambios con relación a la vigencia 2017, es decir, ambas vigencias tienen el mismo análisis de contexto. **Soporte 4, comparación de contextos.**

Al respecto se debe considerar lo que determina el Decreto No 1499 de 2017, en la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación, en cuanto a:

*Es necesario que se identifiquen las capacidades de la entidad para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que debe conseguir para la generación de valor público. Este ejercicio es de gran utilidad pues permite tener claro con qué cuenta y con qué no, para lograr sus resultados. Para ello, es útil:*

- *Revisar, (...) aspectos internos tales como el talento humano, procesos y procedimientos, estructura organizacional, cadena de servicio, recursos disponibles, cultura organizacional, entre otros.*
- *Revisar aspectos externos a la entidad, algunos generales como su entorno político, económico y fiscal, y otros más particulares, como la percepción que tienen sus grupos de valor frente a la cantidad y calidad de los bienes y servicios ofrecidos, sus resultados e impactos.*
- *Analizar el contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los riesgos y sus posibles causas.*

*El diagnóstico de capacidades y entornos, puede ser insumo para eventuales ejercicios de fortalecimiento institucional<sup>6</sup>*

Es importante el análisis periódico del contexto, a fin de que con el mismo se puedan identificar aspectos tanto internos como externos, que podrían afectar a la Institución.

Con lo anterior se puede materializar un riesgo como el de "incumplimiento" lo cual podría afectar la operativización de los objetivos estratégicos de la Institución, situación que a vez podría derivar en la afectación de la imagen institucional, investigaciones, sanciones por parte de los órganos de control, pérdidas económicas, entre otras.

### Observación No.2:

En cuanto a la estrategia antitrámites, en sus componentes de revisión e identificación de trámites, revisión priorización de trámites y racionalización de tramites con fecha programada para ejecutar las actividades a junio 30 de 2018, no se evidencia formulación de un cronograma que permita hacer seguimiento a la implementación de las mismas. **Soporte 5**, aparte del documento.

Con lo que se puede presentar un incumplimiento a lo descrito en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, situación que podría generar además investigaciones de parte de los órganos de control, sanciones, pérdidas económicas, reprocesos, entre otros.

### Observación No. 3:

En el componente No. 2, estrategias antitrámites, se observa el sub componente de interoperabilidad, en el que se contemplan los temas de cadenas de trámites y ventanilla única virtual, tal como lo indica la guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano versión 2 del 2015:

*(...) desde la interoperabilidad se consideran...cadena de trámites: serie de consultas, verificaciones o trámites que deban realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.<sup>7</sup>*

**Ventanilla única virtual:** sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara

<sup>7</sup> <http://www.anticorruptcion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorruptcion-atencion-ciudadano.pdf>

*al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.<sup>8</sup> Soporte 5, aparte de la guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.*

Además, no se evidencia formulación de un cronograma de actividades para el cumplimiento de este sub-componente.

Lo anterior, puede conllevar a la materialización del riesgo de "incumplimiento", al no ejecutar de manera oportuna las acciones plasmadas en el PAAC 2018, generando así pérdida de credibilidad y visibilidad institucional, afectación de la imagen, así como posibles investigaciones por parte de los órganos de control, entre otros. Aspectos.

#### **Observación No. 4:**

En el componente N° 5, específicamente en el sub componente lineamientos de transparencia activa, se plasman actividades como:

- Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. Ejecución de la actividad: mensual, frente a esta actividad no se observa controles inherentes al monitoreo de la publicación de la información.
- Divulgación de datos abiertos. Ejecución de la actividad: semestral, se observa en Excel una planilla para la identificación del inventario de información y una plantilla para el análisis jurídico del inventario de información, formato suministrado por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones – MinTic; sin embargo, no se observa una metodología ni cronograma de trabajo, tampoco se observa generación de acciones de divulgación, ni evaluación del nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014. **Soporte 6, aparte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2018.**

Lo anterior puede generar un incumplimiento a las actividades propuestas en el PAAC 2018, así como, en lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, que determina:

<sup>8</sup> Idem al anterior



"Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado. (...) y Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. (...)".

Lo antes expuesto puede llevar a que se materialice al interior de la Institución el riesgo de "incumplimiento", lo cual podría derivar en investigaciones de parte de los Entes de Control, sanciones, pérdida de imagen, reprocesos, sobrecostos, entre otros.

#### Observación No. 5:

Código de Ética y Buen Gobierno, componente seis, iniciativas adicionales, aprobado mediante el Acuerdo N° 15 de 2016, no se evidencian actividades de seguimiento y actualización para la vigencia 2018, así como tampoco se determina fecha de implementación de la actividad.

Dicha situación puede conducir a que se materialice un riesgo como el de "incumplimiento", en la realización de la actividad programada. **Soporte 7 aparte del PAAC 2018.**

#### Observación 6:

Se observó que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, vigencia 2018 no varía significativamente del que formuló la Institución para la vigencia 2017; si bien, la estructura se conserva con relación al del año inmediatamente anterior, no se evidencian otro tipo de actividades que permitan fortalecer la cultura de la integridad y de la legalidad al interior de la Entidad.

Al respecto se debe considerar lo que determina el Decreto No 1499 de 2017 y específicamente, el Manual Operativo de Planeación y Gestión – MIPG, 2017, en la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación:

*"(...) cuyo propósito es permitirle a una entidad pública, (...)"*.<sup>9</sup> *"(...) garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos*

<sup>9</sup>

[http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1508252644\\_ace62198c2ac686891d7127d86f84937.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1508252644_ace62198c2ac686891d7127d86f84937.pdf)

*destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad.”<sup>10</sup>*

Lo antes expuesto puede conducir a la materialización del riesgo de “incumplimiento” por parte de la Institución, lo cual a su vez podría derivar en investigaciones de parte de los Entes de Control, sanciones, pérdida de imagen, reprocesos, sobrecostos, entre otros. **Soporte 8, comparativo de PAAC 2017 y 2018.**

## 8. CONCLUSIONES

- De acuerdo con la formulación de actividades para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, se evidencia un registro de treinta y nueve (39) acciones, la ejecución de las actividades indica que diecinueve (19) de ellas ya se implementaron en su totalidad, lo que equivale a un 49%, doce (12) actividades presentan avance, es decir, el 31% y ocho (8) acciones no reportan avance, lo que equivale a un 20%.
- Los cambios en el contexto externo e interno, pueden suscitar a su vez, cambios en las Instituciones, lo cual solo se puede llevar a cabo, cuando el análisis del entorno se efectúa de manera rigurosa y sistemática, de lo contrario, se corre el riesgo de no identificar factores que pueden afectar positiva o negativamente a la Institución, y por tanto, puede restarle capacidad para actuar ante un evento específico.

## 9. RECOMENDACIONES

- Dar continuidad y mantenimiento a la aplicación de las actividades y acciones que registraron un cumplimiento del 100% en su desarrollo.

- Tener en cuenta en la medición de las actividades del PAAC, que el indicador que se defina para evaluar el comportamiento de la actividad, responda a las variables objeto de la medición, de forma que permitan conocer y presentar objetivamente los avances en la gestión realizada durante el periodo evaluado.
- Plantear acciones claras, precisas, concretas, que no den lugar a interpretaciones y que así mismo la meta y el indicador sean consistentes entre sí.
- La estrategia del plan anticorrupción y de atención al ciudadano tiene continuidad con el nuevo Modelo de Planeación y Gestión MIPG establecido mediante el Decreto 1499 de 2017 y su manual operativo, en el cual se señala que el PAAC, debe contener la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, debe tener un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollaran en detalle en las dimensiones de control interno, gestión de valores para resultados (relación estado ciudadano) e información y comunicación.
- Se recomienda se incorpore dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar el control ciudadano y el diálogo en la rendición de cuentas, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública y prevenir hechos de corrupción.

## 10. GLOSARIO

No aplica

## 11. ANEXOS

No aplica

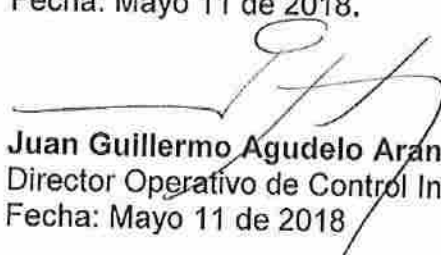
## 12. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1474. (2011). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 2641. (2012). Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 124. (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.
- Decreto 1499 (2017). Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Documento estrategias para la construcción y atención al ciudadano, versión 2-2015.
- Gobierno Nacional. (2017). Modelo integrado de Planeación y Gestión, Marco General. Bogotá.
- Documento Plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2018 de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

Elaboró:

  
**Marysol Varela Rueda**  
Profesional de Control Interno  
Fecha: Mayo 11 de 2018.

Revisó y Aprobó:

  
**Juan Guillermo Agudelo Arango**  
Director Operativo de Control Interno  
Fecha: Mayo 11 de 2018

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

1. **Presupuesto del Plan Anticorrupción:** Supone la creación de una estrategia por parte de la entidad orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
2. **Entidades encargadas de elaborarlo:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Es necesaria la:

- ✓ **Apropiación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.
- ✓ **Socialización** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- ✓ **Promoción y divulgación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

3. **Componentes:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse **anualmente**.
- ✓ **Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.**
- ✓ A la **Oficina de Planeación** o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación.
- ✓ Cada responsable del componente junto con su equipo **propondrá** las **acciones** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ El plan debe contener una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados.
- ✓ Ser una apuesta institucional para combatir la corrupción.

**Adicionales.** Las iniciativas que la entidad considere necesarias para combatir la corrupción. Se sugiere: Código de Ética con una política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

4. **Elaboración y consolidación:** Se elabora anualmente. A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde:
  - Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
  - Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

| Instrumento | Registros o inventario de activos de información                                                                                                                                      | Índice de información clasificada y reservada                                                                                                                                                                                                         | Esquema de publicación de información                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CONTENIDOS  | 1. Todas las categorías de información del sujeto obligado.<br>2. Todo registro publicado.<br>3. Todo registro disponible para ser solicitado por el público.<br>Actualizado y veraz. | El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva. | 1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11).<br>2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional.<br>3. Información publicada con anterioridad.<br>4. Información de interés para la ciudadanía. |

De otra parte la entidad debe **articular los instrumentos** de gestión de información con los lineamientos del **Programa de Gestión Documental**. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado<sup>54</sup>.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

#### 4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el **criterio diferencial de accesibilidad a información pública**<sup>55</sup>. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos **alternativos comprensibles**. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los **grupos étnicos y culturales del país**, y para las personas en **situación de discapacidad**.
- Adecuar los **medios electrónicos** para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a **espacios físicos** para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a **solicitud de las autoridades de las comunidades**, para divulgar la información pública en **diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país**.

#### 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un **informe de solicitudes de acceso a información** que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se **negó el acceso a la información**.

A continuación se muestra un modelo para formular la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información.

<sup>54</sup> Decreto 1081 de 2015, Artículo 2.1.1.5.4.1.

<sup>55</sup> Ley 1712 de 2014, Artículo 8°

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;

j) **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;

k) **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.

## TÍTULO II

### DE LA PUBLICIDAD Y DEL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

**Artículo 7°. Disponibilidad de la Información.** En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.

**Parágrafo.** Se permite en todo caso la retransmisión de televisión por internet cuando el contenido sea información pública de entidades del Estado o noticias al respecto.

#2 **Artículo 8°. Criterio diferencial de accesibilidad.** Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos

comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

**Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;
- b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;
- c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- d) Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;
- e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;
- g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

**Nota:** Para el año 2016, la fase que ayudará a construir la Estrategia de Racionalización de Trámites, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que está en construcción y de la cual oportunamente se avisará para su implementación.

### Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites

Una vez diseñada la Estrategia en mención, esta deberá publicarse a **31 de enero de cada año** en la página web de la entidad, de tal forma que, de una parte, facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención y, de otra parte, permita a las Oficinas de Control Interno realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos, esto es, **30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre**.

### Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

La implementación de las fases de racionalización en las entidades públicas genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

113. De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *"por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"*, la rendición de cuentas es *"... un proceso... 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"*; es también 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas<sup>19</sup>, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: **los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.**

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del

<sup>19</sup> Es importante mencionar que la audiencia pública es sólo uno de los tantos momentos institucionales por los cuales la administración pública rinde cuentas, y que el carácter presencial de la misma es sólo uno de los medios o canales.

engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado que “[...] la rendición de cuentas... Establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público” (Schedler 2004, 14).

#### A. Elementos de la Rendición de Cuentas<sup>20</sup>

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Esta información debe ser en **lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Las entidades estatales del orden nacional y territorial **anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas**<sup>21</sup>. *“Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”*<sup>22</sup>.

Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: “[...]En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)”.

20 Ley 1757 de 2015. Artículo 49.

21 Ley 1757 de 2015. Artículo 52.

22 Ley 1757 de 2015. Parágrafo del artículo 50.

Soporte 4  
(0.1)

COMPARACIÓN DE CONTEXTOS ESTRATÉGICOS

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>A. PANORAMA SOBRE POSIBLE HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCIÓN QUE SE HAYAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD, CON UN ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES DENUNCIAS SOBRE LA MATERIA</b></p> <p>Para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia la administración del riesgo es fundamental en aras de asegurar el logro de la misión, de sus funciones y objetivos, así como preservar sus recursos y activos, dado que los riesgos son probabilidad de ocurrencia que puede entorpecer el normal desarrollo de las funciones, que impidan el logro de los objetivos estratégicos y cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>La entidad está fortaleciendo su subsistema de Control Estratégico, delimitado en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, mediante este Plan en particular, el componente de Administración de Riesgos, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:</p> <p>Contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos.</p> <p>Planificación es el responsable de asesorar a los procesos de la entidad en todo lo relacionado en materia de administración de riesgos, identificando aquellos que puedan presentar y que puedan colocar en peligro el cumplimiento tanto de los objetivos institucionales como de los distintos procesos. Además, se ha definido una política de administración del riesgo y un procedimiento para la administración de los mismos, con la intención de velar que el riesgo se materialice o que si este ocurre en el impacto sea el menor posible.</p> <p>Se tiene clasificados los riesgos por categorías y contenidos en la actualidad con un mapa con riesgos generales y de corrupción, los cuales quedaron clasificados así: Estratégicos, misionales, operativos, financieros, de cumplimiento, tecnológicos, ambientales, de corrupción y de información.</p> <p>Además, desde el proceso de Comunicaciones, se proporciona a los ciudadanos un canal para interactuar con la entidad, pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos.</p> <p>La Oficina de Control Interno Disciplinario que está a cargo de la Secretaría General de la Institución, dependiente responsable de la investigación y variación de las conductas disciplinables por parte de los servidores y ex servidores de la entidad.</p> | <p><b>A. PANORAMA SOBRE POSIBLE HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCIÓN QUE SE HAYAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD, CON UN ANÁLISIS DE LAS PRINCIPALES DENUNCIAS SOBRE LA MATERIA</b></p> <p>Para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia la administración del riesgo es fundamental en aras de asegurar el logro de la misión, de sus funciones y objetivos, así como preservar sus recursos y activos, dado que los riesgos son probabilidad de ocurrencia que puede entorpecer el normal desarrollo de las funciones, que impidan el logro de los objetivos estratégicos y cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>La entidad está fortaleciendo su subsistema de Control Estratégico, delimitado en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI, mediante este Plan en particular, el componente de Administración de Riesgos, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:</p> <p>Contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos.</p> <p>Planificación es el responsable de asesorar a los procesos de la entidad en todo lo relacionado en materia de administración de riesgos, identificando aquellos que puedan presentar y que puedan colocar en peligro el cumplimiento tanto de los objetivos institucionales como de los distintos procesos. Además, se ha definido una política de administración del riesgo y un procedimiento para la administración de los mismos, con la intención de velar que el riesgo se materialice o que si este ocurre en el impacto sea el menor posible.</p> <p>Se tiene clasificados los riesgos por categorías y contenidos en la actualidad con un mapa con riesgos generales y de corrupción, los cuales quedaron clasificados así: Estratégicos, misionales, operativos, financieros, de cumplimiento, tecnológicos, ambientales, de corrupción y de información.</p> <p>Además, desde el proceso de Comunicaciones, se proporciona a los ciudadanos un canal para interactuar con la entidad, pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos.</p> <p>La Oficina de Control Interno Disciplinario que está a cargo de la Secretaría General de la Institución, dependiente responsable de la investigación y variación de las conductas disciplinables por parte de los servidores y ex servidores de la entidad, esta dependencia recibió en el semestre 2022 un total de 13 quejas por escrito, de las cuales, un total de 2 tiene o tenían algún aspecto relacionado con hechos de corrupción así:</p> <p>Decisión - Cantidad</p> <p>Activo 3</p> <p>Pasivo sancionatorio 4</p> <p>Inhibido 1</p> <p>Fallo absolutorio 4</p> <p>Pendientes por comparecer 3</p> <p>Adjudicación con otro proceso 2</p> |
| <p><b>B. UN DIAGNOSTICO DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Tomando en cuenta requerimientos de la Función Pública, la entidad elaboró y realizó proceso de actualización de 20 hojas de vida en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, que corresponden a los trámites inicialmente propuestos por dicha entidad.</p> <p>En la actualización de hojas de vida realizadas en el SUIT, se busca hacer más fácil y oportuno para el cliente ciudadano, es así como se viene construyendo de manera articulada, la adopción de estrategias de racionalización de los mismos.</p> <p>Se puede evidenciar que se ha mejorado la eficiencia en términos de oportunidad y calidad de la respuesta a las necesidades de los clientes ciudadanos en la demanda de trámites, lo cual refleja que se aumentó la mejora y eficiencia en las respuestas a la oferta institucional, donde se debe aunar esfuerzos para mejorar los tiempos de respuesta para la entrega de trámites a nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>La entidad ha venido realizando proceso de mejora continua en el manejo de los trámites y servicios que presta y en la identificación de los posibles trámites que se puedan tener para la realización de diferentes actividades. Además, se ha venido identificando nuevos trámites y servicios, buscando la mejora y eficacia de los mismos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>B. UN DIAGNOSTICO DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Tomando en cuenta requerimientos de la Función Pública, la entidad elaboró y realizó proceso de actualización de 20 hojas de vida en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, que corresponden a los trámites inicialmente propuestos por dicha entidad.</p> <p>En la actualización de hojas de vida realizadas en el SUIT, se busca hacer más fácil y oportuno para el cliente ciudadano, es así como se viene construyendo de manera articulada, la adopción de estrategias de racionalización de los mismos.</p> <p>Se puede evidenciar que se ha mejorado la eficiencia en términos de oportunidad y calidad de la respuesta a las necesidades de los clientes ciudadanos en la demanda de trámites, lo cual refleja que se aumentó la mejora y eficiencia en las respuestas a la oferta institucional, donde se debe aunar esfuerzos para mejorar los tiempos de respuesta para la entrega de trámites a nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>La entidad ha venido realizando proceso de mejora continua en el manejo de los trámites y servicios que presta y en la identificación de los posibles trámites que se puedan tener para la realización de diferentes actividades. Además, se ha venido identificando nuevos trámites y servicios, buscando la mejora y eficacia de los mismos.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Iguales

Iguales

| C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ESTADO                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Teniendo en cuenta la guía para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, que le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, la entidad ha venido realizando acciones que permitan minimizar los procesos para los servicios que presta la entidad, estableciendo procedimientos que permitan dar a conocer a la comunidad una manera más fácil y fácil de utilizar los servicios y posibles trámites que presta la entidad a su público objeto. | Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, marcan una directriz muy definida con cargo a los procesos misionales responsables de la oferta municipal, apoyados por el proceso de atención al ciudadano para hacer de este proceso de racionalización una actividad efectiva y que agregue valor al servicio, para ello se cuenta con las estrategias de gobierno en línea buscando acceso fácil y oportuno de los ciudadanos a los servicios del estado.      | Iguales                                                          |
| D. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MAS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | D. LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN DIRIGIDA A MAS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ESTADO                                                           |
| La rendición de cuentas social es un proceso permanente en la entidad, se ha realizado una [1] vez al año, de acuerdo con el requerimiento de ley y contribuye a la generación de políticas de buen gobierno, a través de la presentación de la ejecución del Plan de Desarrollo, que refleja los resultados estratégicos, en la rendición de cuentas se da el diálogo entre la entidad y la ciudadanía, generando establecimiento de acuerdos para la optimización de los recursos y el beneficio de la comunidad en general.                                                                                                                                                                         | La rendición de cuentas social es un proceso permanente en la entidad, se ha venido realizando dos (2) veces al año y contribuye a la generación de políticas de buen gobierno, a través de la presentación de la ejecución del Plan de Desarrollo, que refleja los resultados estratégicos, en la rendición de cuentas se da el diálogo entre la entidad y la ciudadanía, generando establecimiento de acuerdos para la optimización de los recursos y el beneficio de la comunidad en general. | Cambio solo la periodicidad de la rendición, lo demás esta igual |
| A través de la página web <a href="http://www.colmayor.edu.co">www.colmayor.edu.co</a> , la institución pone a disposición toda la información más relevante sobre la gestión de la entidad, teniendo en cuenta aspectos como organización, procesos, normatividad, deberes de los ciudadanos, así los ciudadanos pueden hacer veredura a la gestión de la entidad y la manera como se invierten los recursos y el avance en la ejecución de los proyectos.                                                                                                                                                                                                                                            | A través de la página web <a href="http://www.colmayor.edu.co">www.colmayor.edu.co</a> , la institución pone a disposición toda la información más relevante sobre la gestión de la entidad, teniendo en cuenta aspectos como organización, procesos, normatividad, deberes de los ciudadanos, así los ciudadanos pueden hacer veredura a la gestión de la entidad y la manera como se invierten los recursos y el avance en la ejecución de los proyectos.                                      |                                                                  |
| Además, los ciudadanos pueden acceder a toda la información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad y realizar varios de los trámites en línea. Los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos, además la entidad da a conocer los planes, proyectos, normas y decisiones que afecta a la comunidad en general.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Además, los ciudadanos pueden acceder a toda la información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad y realizar varios de los trámites en línea. Los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos, además la entidad da a conocer los planes, proyectos, normas y decisiones que afecta a la comunidad en general.                                                            |                                                                  |
| El portal web es una herramienta que posibilita la rendición permanente de cuentas de la administración a sus ciudadanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | El portal web es una herramienta que posibilita la rendición permanente de cuentas de la administración a sus ciudadanos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                  |
| E. UN DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | E. UN DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ESTADO                                                           |
| La institución ha mejorado el acceso a la información de terceros en relación con los servicios y trámites propios del servicio que presta, lo cual lo podemos evidenciar con el fortalecimiento de los canales de comunicación como son la página web, líneas telefónicas, correos electrónicos, Facebook, chat, entre otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | La institución ha mejorado el acceso a la información de terceros en relación con los servicios y trámites propios del servicio que presta, lo cual lo podemos evidenciar con el fortalecimiento de los canales de comunicación como son la página web, líneas telefónicas, correos electrónicos, Facebook, chat, entre otros.                                                                                                                                                                   | Iguales                                                          |
| Del mismo, se han implementado estrategias de participación de la comunidad con el fin de recibir las inquietudes y transmitir solicitudes para las comunidades, lo que también reduce las tramitologías.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Del mismo, se han implementado estrategias de participación de la comunidad con el fin de recibir las inquietudes y transmitir solicitudes para las comunidades, lo que también reduce las tramitologías.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                  |
| Este es el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual contribuye al objetivo misional consecuentemente con acercar la institución a la comunidad en general.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Este es el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual contribuye al objetivo misional consecuentemente con acercar la institución a la comunidad en general.                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                  |
| Con la implementación de todas estas estrategias orientadas a la disminución de barreras de toda índole, garantizamos la accesibilidad de planes, programas y proyectos a través de los diferentes canales de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Con la implementación de todas estas estrategias orientadas a la disminución de barreras de toda índole, garantizamos la accesibilidad de planes, programas y proyectos a través de los diferentes canales de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                  |
| En el proceso de Comunicaciones tenemos implementado el servicio de atención al ciudadano, un espacio diseñado para recibir a toda la comunidad, cuyo objetivo es facilitar el proceso de prestación de los trámites, donde prevalecerá la eficiencia y la oportunidad, evitando al ciudadano el desplazamiento por las diferentes oficinas, mejorando así la calidad del servicio y la información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | En el proceso de Comunicaciones tenemos implementado el servicio de atención al ciudadano, un espacio diseñado para recibir a toda la comunidad, cuyo objetivo es facilitar el proceso de prestación de los trámites, donde prevalecerá la eficiencia y la oportunidad, evitando al ciudadano el desplazamiento por las diferentes oficinas, mejorando así la calidad del servicio y la información.                                                                                             |                                                                  |
| Estas estrategias se verán fortalecidas igualmente con la implementación del programa Gobierno en Línea.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Estas estrategias se verán fortalecidas igualmente con la implementación del programa Gobierno en Línea.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                  |

| <p>1. UN DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.</p> <p>Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la entidad inició un proceso de sensibilización de publicación de toda la información, se han generado estrategias de seguimiento, las cuales se han convertido en una herramienta para fortalecer el trabajo en equipo y la claridad frente a las responsabilidades y los roles de cada una de las dependencias frente a la norma, con la expedición del Decreto 103 de 2015 hubo mayor claridad y precisiones sobre el tema. La norma nos obliga a que se hagan seguimientos y monitoreos de tal manera, que se hagan evaluaciones periódicas que contribuyan al cumplimiento de la norma.</p> <p>Como actividad permanente tenemos la revisión y análisis de toda la normatividad reglamentaria a la Ley de Transparencia, con el fin de poder identificar todos los cambios y analizar su implementación en la entidad.</p> | <p>1. UN DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.</p> <p>Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la entidad inició un proceso de sensibilización de publicación de toda la información, se han generado estrategias de seguimiento, las cuales se han convertido en una herramienta para fortalecer el trabajo en equipo y la claridad frente a las responsabilidades y los roles de cada una de las dependencias frente a la norma, con la expedición del Decreto 103 de 2015 hubo mayor claridad y precisiones sobre el tema. La norma nos obliga a que se hagan seguimientos y monitoreos de tal manera, que se hagan evaluaciones periódicas que contribuyan al cumplimiento de la norma.</p> <p>Como actividad permanente tenemos la revisión y análisis de toda la normatividad reglamentaria a la Ley de Transparencia, con el fin de poder identificar todos los cambios y analizar su implementación en la entidad.</p> | <p>ESTADO</p> <p>Iguales</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|

## CONTEXTO ESTRATEGICOS

### **A. PANORAMA SOBRE POSIBLE HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCION QUE SE HAYAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD. CON UN ANALISIS DE LAS PRINCIPALES DENUNCIAS SOBRE LA MATERIA.**

Para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia la administración del riesgo es fundamental en aras de asegurar el logro de la misión, de sus funciones y objetivos, así como preservar sus recursos y activos, dado que los riesgos son posibilidad de ocurrencia que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones, que impidan el logro de los objetivos estratégicos y cumplimiento de la misión institucional.

La entidad está fortaleciendo su subsistema de Control Estratégico, delimitado en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y mediante este Plan en particular, el componente de Administración de Riesgos, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:

Contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos.

Planeación es el responsable de asesorar a los procesos de la entidad en todo lo relacionado en materia de administración de riesgos, identificando aquellos que puedan presentar y que puedan colocar en peligro el cumplimiento tanto de los objetivos institucionales como de los distintos procesos. Además, se ha definido una política de administración del riesgo y un procedimiento para la administración de los mismos, con la intención de evitar que el riesgo se materialice o que si este incurre en el impacto sea el menor posible.

Se tiene clasificados los riesgos por categorías y contamos en la actualidad con un mapa con riesgos generales y de corrupción, los cuales quedaron clasificados así:

Estratégicos, misionales, operativos, financieros, de cumplimiento, tecnológicos, ambientales, de corrupción y de información.

Además, desde el proceso de Comunicaciones, se proporciona a los ciudadanos un canal para interactuar con la entidad, pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos.

La Oficina de Control Interno Disciplinario que está a cargo de la Secretaría General de la Institución, dependencia responsable de la investigación y sanción de las conductas disciplinables por parte de los servidores y ex servidores de la entidad, esta dependencia recibió en el cuatrienio 2012-2016 un total de 13 quejas por escrito, de las cuales, un total de 2 tiene o tenían algún aspecto relacionado con hechos de corrupción así:

| Decisión                     | Cantidad |
|------------------------------|----------|
| Archivo                      | 8        |
| Fallo sancionatorio          | 4        |
| Inhibitorio                  | 1        |
| Fallo absolutorio            | 4        |
| Remisión por competencia     | 3        |
| Acumulación con otro proceso | 1        |

## **B. UN DIAGNOSTICO DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD.**

Teniendo en cuenta requerimientos de la Función Pública, la entidad elaboró y realizó proceso de actualización de 20 hojas de vida en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, que corresponden a los trámites inicialmente propuestos por dicha entidad.

En la actualización de hojas de vida realizadas en el SUIT, se busca hacer más fácil y oportuno para el cliente ciudadano, es así como se viene construyendo de manera articulada, la adopción de estrategias de racionalización de los mismos.

Se puede evidenciar que se ha mejorado la eficiencia en términos de oportunidad y calidad de la respuesta a las necesidades de los clientes ciudadanos en la demanda de trámites, lo cual refleja que se aumentado la mejora y eficiencia en las respuestas a la oferta institucional, donde se debe aunar esfuerzos para mejorar los tiempos de respuesta para la entrega de tramites a nuestros clientes ciudadanos.

La entidad ha venido realizando proceso de mejora continua en el manejo de los trámites y servicios que presta y en la identificación de los posibles trámites que se puedan tener para la realización de diferentes actividades. Además, se ha venido identificando nuevos trámites y servicios, buscando la mejora y eficacia de los mismos.

### **C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACION Y SIMPLIFICACION DE TRAMITES.**

Teniendo en cuenta la guía para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, que le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, la entidad ha venido realizando acciones que permitan minimizar los procesos para los servicios que presta la entidad, estableciendo procedimientos que permitan dar a conocer a la comunidad una manera más ágil y fácil de utilizar los servicios y posibles tramites que presta la entidad a su público objeto.

Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, marcan una directriz muy definidas con cargo a los procesos misionales responsables de la oferta misional, apoyados por el proceso de atención al ciudadano para hacer de este proceso de racionalización una actividad efectiva y que agregue valor al servicio, para ello se cuenta con las estrategias de gobierno en línea buscando acceso fácil y oportuno de los ciudadanos a los servicios del estado.

#### **D. LAS NECESIDADES DE INFORMACION DIRIGIDA A MAS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICION DE CUENTAS).**

La rendición de cuentas social es un proceso permanente en la entidad, se ha venido realizando dos (2) veces al año y contribuye a la generación de políticas de buen gobierno, a través de la presentación de la ejecución del Plan de Desarrollo, que refleja los resultados estratégicos, en la rendición de cuenta se da el dialogo entre la entidad y la ciudadanía, generando establecimiento de acuerdos para la optimización de los recursos y el beneficio de la comunidad en general.

A través de la página web [www.colmayor.edu.co](http://www.colmayor.edu.co), la institución pone a disposición toda la información más relevante sobre la gestión de la entidad, teniendo en cuenta aspectos como organización, procesos, normatividad, deberes de los ciudadanos, así los ciudadanos pueden hacer veeduría a la gestión de la entidad y la manera como se invierten los recursos y el avance en la ejecución de los proyectos.

Además, los ciudadanos pueden acceder a toda la información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad y realizar varios de los tramites en línea. Los ciudadanos pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos, además la entidad da a conocer los planes, proyectos, normas y decisiones que afecta a la comunidad en general.

El portar web es una herramienta que posibilita la rendición permanente de cuentas de la administración a sus ciudadanos.

#### **E) UN DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

La institución ha mejorado el acceso a la información de terceros en relación con los servicios y tramites propios del servicio que presta, lo cual lo podemos evidenciar con el fortalecimiento de los canales de comunicación como son la

página web, líneas telefónicas, correos electrónicos, Facebook, chat, entre otros.

Así mismo, se han implementado estrategias de participación de la comunidad con el fin de recibir las inquietudes y tramitar soluciones para las comunidades, lo que también reduce las tramitologías.

Este es el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual contribuye al objetivo misional consecuente con acercar la institución a la comunidad en general.

Con la implementación de todas estas estrategias orientadas a la disminución de barreras de toda índole, garantizamos la accesibilidad de planes, programas y proyectos a través de los diferentes canales de atención.

En el proceso de Comunicaciones tenemos implementado el servicio de atención al ciudadano, un espacio diseñado para recibir a toda la comunidad, cuyo objetivo es facilitar el proceso de prestación de los tramites, donde prevalecerán la eficiencia y la oportunidad, evitando al ciudadano el desplazamiento por las diferentes oficinas, mejorando así la calidad del servicio y la información.

Estas estrategias se verán fortalecidas igualmente con la implementación del programa Gobierno en Línea.

#### **f) UN DIAGNOSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.**

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la entidad inicio un proceso de sensibilización de publicación de toda la información, se han generado estrategias de seguimiento, las cuales se han convertido en una herramienta para fortalecer el trabajo en equipo y la claridad frente a las responsabilidades y los roles de cada una de las dependencias frente a la norma, con la expedición del Decreto 103 de 2015 hubo mayor claridad y precisiones sobre el tema. La norma nos obliga a que se hagan seguimientos y monitoreo de tal

manera, que se hagan evaluaciones periódicas que contribuyan al cumplimiento de la norma.

Como actividad permanente tenemos la revisión y análisis de toda la normatividad reglamentaria a la Ley de Transparencia, con el fin de poder identificar todos los cambios y analizar su implementación en la entidad.

## CONTEXTO ESTRATEGICOS

### **A. PANORAMA SOBRE POSIBLE HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCION QUE SE HAYAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD. CON UN ANALISIS DE LAS PRINCIPALES DENUNCIAS SOBRE LA MATERIA.**

Para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia la administración del riesgo es fundamental en aras de asegurar el logro de la misión, de sus funciones y objetivos, así como preservar sus recursos y activos, dado que los riesgos son posibilidad de ocurrencia que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones, que impidan el logro de los objetivos estratégicos y cumplimiento de la misión institucional.

La entidad está fortaleciendo su subsistema de Control Estratégico, delimitado en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y mediante este Plan en particular, el componente de Administración de Riesgos, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:

Contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos.

Planeación es el responsable de asesorar a los procesos de la entidad en todo lo relacionado en materia de administración de riesgos, identificando aquellos que puedan presentar y que puedan colocar en peligro el cumplimiento tanto de los objetivos institucionales como de los distintos procesos. Además, se ha definido una política de administración del riesgo y un procedimiento para la administración de los mismos, con la intención de evitar que el riesgo se materialice o que si este incurre en el impacto sea el menor posible.

Se tiene clasificados los riesgos por categorías y contamos en la actualidad con un mapa con riesgos estratégicos, generales y de corrupción, los cuales quedaron clasificados así:

Estratégicos, misionales, operativos, financieros, de cumplimiento, tecnológicos, ambientales, de corrupción y de información.

Además, desde el proceso de Comunicaciones, se proporciona a los ciudadanos un canal para interactuar con la entidad, pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos.

La Oficina de Control Interno Disciplinario que está a cargo de la Secretaria General de la Institución, dependencia responsable de la investigación y sanción de las conductas disciplinables por parte de los servidores y ex servidores de la entidad.

## **B. UN DIAGNOSTICO DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD.**

Teniendo en cuenta requerimientos de la Función Pública, la entidad elaboró y realizó proceso de actualización de 20 hojas de vida en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT, que corresponden a los trámites inicialmente propuestos por dicha entidad.

En la actualización de hojas de vida realizadas en el SUIT, se busca hacer más fácil y oportuno para el cliente ciudadano, es así como se viene construyendo de manera articulada, la adopción de estrategias de racionalización de los mismos.

Se puede evidenciar que se ha mejorado la eficiencia en términos de oportunidad y calidad de la respuesta a las necesidades de los clientes ciudadanos en la demanda de trámites, lo cual refleja que se aumentado la mejora y eficiencia en las respuestas a la oferta institucional, donde se debe aunar esfuerzos para mejorar los tiempos de respuesta para la entrega de tramites a nuestros clientes ciudadanos.

La entidad ha venido realizando proceso de mejora continua en el manejo de los trámites y servicios que presta y en la identificación de los posibles trámites que se puedan tener para la realización de diferentes actividades. Además, se ha venido identificando nuevos trámites y servicios, buscando la mejora y eficacia de los mismos.

### **C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACION Y SIMPLIFICACION DE TRAMITES.**

Teniendo en cuenta la guía para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, que le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, la entidad ha venido realizando acciones que permitan minimizar los procesos para los servicios que presta la entidad, estableciendo procedimientos que permitan dar a conocer a la comunidad una manera más ágil y fácil de utilizar los servicios y posibles tramites que presta la entidad a su público objeto.

Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, marcan una directriz muy definidas con cargo a los procesos misionales responsables de la oferta misional, apoyados por el proceso de atención al ciudadano para hacer de este proceso de racionalización una actividad efectiva y que agregue valor al servicio, para ello se cuenta con las estrategias de gobierno en línea buscando acceso fácil y oportuno de los ciudadanos a los servicios del estado.

#### **D. LAS NECESIDADES DE INFORMACION DIRIGIDA A MAS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICION DE CUENTAS).**

La rendición de cuentas social es un proceso permanente en la entidad, se ha realiza una (1) vece al año, de acuerdo con requerimiento de ley y contribuye a la generación de políticas de buen gobierno, a través de la presentación de la ejecución del Plan de Desarrollo, que refleja los resultados estratégicos, en la rendición de cuenta se da el dialogo entre la entidad y la ciudadanía, generando establecimiento de acuerdos para la optimización de los recursos y el beneficio de la comunidad en general.

A través de la página web [www.colmayor.edu.co](http://www.colmayor.edu.co), la institución pone a disposición toda la información más relevante sobre la gestión de la entidad, teniendo en cuenta aspectos como organización, procesos, normatividad, deberes de los ciudadanos, así los ciudadanos pueden hacer veeduría a la gestión de la entidad y la manera como se invierten los recursos y el avance en la ejecución de los proyectos.

Además, los ciudadanos pueden acceder a toda la información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad y realizar varios de los tramites en línea. Los ciudadanos pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos, además la entidad da a conocer los planes, proyectos, normas y decisiones que afecta a la comunidad en general.

El portal web es una herramienta que posibilita la rendición permanente de cuentas de la administración a sus ciudadanos.

#### **E. UN DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

La institución ha mejorado el acceso a la información de terceros en relación con los servicios y tramites propios del servicio que presta, lo cual lo podemos evidenciar con el fortalecimiento de los canales de comunicación como son la página web, líneas telefónicas, correos electrónicos, Facebook, chat, entre otros.

Así mismo, se han implementado estrategias de participación de la comunidad con el fin de recibir las inquietudes y tramitar soluciones para las comunidades, lo que también reduce las tramitologías.

Este es el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual contribuye al objetivo misional consecuente con acercar la institución a la comunidad en general.

Con la implementación de todas estas estrategias orientadas a la disminución de barreras de toda índole, garantizamos la accesibilidad de planes, programas y proyectos a través de los diferentes canales de atención.

En el proceso de Comunicaciones tenemos implementado el servicio de atención al ciudadano, un espacio diseñado para recibir a toda la comunidad, cuyo objetivo es facilitar el proceso de prestación de los tramites, donde prevalecerán la eficiencia y la oportunidad, evitando al ciudadano el desplazamiento por las diferentes oficinas, mejorando así la calidad del servicio y la información.

Estas estrategias se verán fortalecidas igualmente con la implementación del programa Gobierno en Línea.

#### **f. UN DIAGNOSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.**

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la entidad inicio un proceso de sensibilización de publicación de toda la información, se han generado estrategias de seguimiento, las cuales se han convertido en una herramienta para fortalecer el trabajo en equipo y la claridad frente a las responsabilidades y los roles de cada una de las dependencias frente a la norma, con la expedición del Decreto 103 de 2015 hubo mayor claridad y precisiones sobre el tema. La norma nos obliga a que se hagan seguimientos y monitoreo de tal manera, que se hagan evaluaciones periódicas que contribuyan al cumplimiento de la norma.

Como actividad permanente tenemos la revisión y análisis de toda la normatividad reglamentaria a la Ley de Transparencia, con el fin de poder identificar todos los cambios y analizar su implementación en la entidad.

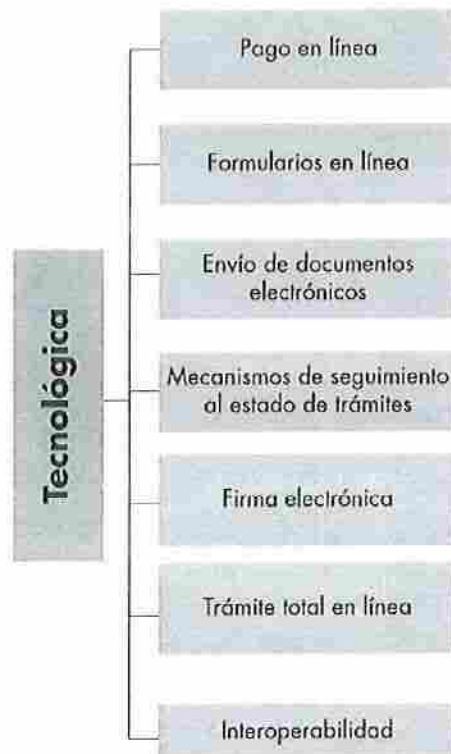
Ob.2

| SUBCOMPONENTE                     | ACTIVIDADES                                                                                                             | META O PRODUCTO                             | RESPONSABLE                                | FECHA PROGRAMADA     | PPTO | INDICADOR                       |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------|------|---------------------------------|
| Revisión de trámites              | *Revisar y ajustar trámites misionales.                                                                                 | Trámites en línea registrados en el SUI.    | Oficina de Planeación - Líderes de proceso | Junio 30 de 2018.    | 0    | Número de trámites consolidados |
| Revisión Priorización de trámites | *Revisar los trámites existentes inscritos en el SUI.                                                                   | Documento priorización de trámites del SUI. | Oficina de Planeación                      | Junio 30 de 2018.    | 0    |                                 |
| Racionalización de trámites       | *Actualizar el formato para la estrategia racionalización de trámites en equipo con los líderes de trámites misionales. | Documento racionalización de trámites.      | Oficina de Planeación                      | Junio 30 de 2018.    | 0    |                                 |
| Interoperabilidad                 | Ajustar la página web acorde a los nuevos trámites.                                                                     | Aplicar avances de interoperabilidad.       | Oficina de Planeación                      | Diciembre 31 de 2018 | 0    |                                 |

Ob.3

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

De acuerdo a la Ley 1757 de 2015, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, mediante el proceso de rendición de cuentas, da a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y otros órganos de control, que comprende la evaluación de la gestión buscando la transparencia de la gestión de la administración pública generando espacios de dialogo entre la Institución y los ciudadanos sobre los asuntos institucionales, que aseguren el desarrollo de todos los proceso de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.



- 06-3
4. **Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

- **Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Con base en lo expuesto, las entidades deben elaborar la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.
- Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.

- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites se sugiere la siguiente matriz que ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

| ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                             |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------|
| Nombre de la entidad                                                  |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         | Orden                              |                         |                    |                 |
| Sector Administrativo                                                 |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         | Año Vigencia                       |                         |                    |                 |
| Departamento                                                          |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| Municipio                                                             |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| PLANIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 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<br>dd/mm/aa | FIN<br>dd/mm/aa |
| 1                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 2                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 3                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 4                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 5                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 6                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 7                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 8                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 9                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS) |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 1                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 2                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 3                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 4                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| 5                                                                     |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         |                                    |                         |                    |                 |
| Nombre del responsable:                                               |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         | Número de teléfono:                |                         |                    |                 |
| Correo electrónico:                                                   |                                             |                         |                                      |                  |                                                                         | Fecha aprobación del plan:         |                         |                    |                 |

064

| SUBCOMPONENTES                        | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                  | META O PRODUCTO                                                                                                                           | RESPONSABLE                                         | FECHA PROGRAMADA | PPTO | INDICADOR                                                                                               |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lineamientos de transparencia activa. | Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.                                                                                                                                                                                    | Información publicada de acuerdo a los requerimientos.                                                                                    | Líderes de proceso                                  | Mensualmente     | 0    | Mecanismos implementados para la transparencia y acceso a la información.<br><br>Información publicada. |
|                                       | Divulgación de datos abiertos.                                                                                                                                                                                                                                               | Publicación de datos abiertos en el portal .gov.                                                                                          | Líderes de proceso                                  | Semestral        |      |                                                                                                         |
|                                       | Publicar la información sobre contratación pública.                                                                                                                                                                                                                          | Actualización de enlaces de transparencia                                                                                                 | Oficina Jurídica                                    | Mensualmente     |      |                                                                                                         |
|                                       | Publicar y divulgar la información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.                                                                                                                                                                                        | Publicación de información de acuerdo a requerimientos Gobierno en Línea. Información publicada en el link de transparencia.              | Líderes de proceso                                  | Mensualmente     |      |                                                                                                         |
| Lineamientos de transparencia pasiva. | Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecidos en la Ley – canal PQRSF como canal formal.<br><br>Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en los términos | Respuestas a solicitudes.<br><br>Planillas sobre trámites de respuestas. Supervisión y respuesta a canales: PQRSF, redes sociales, correo | Líderes de proceso<br><br>Gestión de Comunicaciones | Mensualmente     |      | Atención a PQRSFD.                                                                                      |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                        |                                                              |                       |  |  |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------|--|--|
|                                                               | establecidos por la Ley.                                                                                                                                                                                                                               | electrónico y punto de atención al ciudadano. El análisis se hará en forma trimestral y se socializará con implicados para generar acciones de mejora. |                                                              |                       |  |  |
| Elaboración de los instrumentos de gestión de la información. | Elaborar los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información.                                                                                                                                                                            | Instrumentos: Registro o inventario de activos de información. Esquema de publicación de información. Índice de información clasificada y reservada.   | Planeación Institucional.                                    | Mensualmente          |  |  |
| Criterio diferencial de accesibilidad.                        | Divulgar información, adecuación medios electrónicos, lineamientos accesibilidad espacios discapacitados.                                                                                                                                              | Realización de campaña y adecuación de medios para discapacitados.                                                                                     | Líderes de proceso Gestión de Comunicaciones Infraestructura | Diciembre 31 de 2018. |  |  |
| Monitoreo de acceso a la información pública                  | Elaborar informe de solicitudes de acceso de la información, que contenga número solicitudes recibidas, número solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso de información). | Informe de solicitudes de acceso de la información. Atención a PQRSFD.                                                                                 | Gestión de Comunicaciones                                    | Mensualmente          |  |  |

comprensibles para dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.

064 **Artículo 9°. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan:

- ✓ a) La descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público;
- ✓ b) Su presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011;
- ✓ c) Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- ✓ d) ~~Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño;~~
- ✓ e) Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas;
- ✓ f) Los plazos de cumplimiento de los contratos;
- ✓ g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

**Parágrafo 1°.** La información a que se refiere este artículo deberá publicarse de tal forma que facilite su uso y comprensión por las personas, y que permita asegurar su calidad, veracidad, oportunidad y confiabilidad.

**Parágrafo 2°.** En relación a los literales c) y e) del presente artículo, el Departamento Administrativo de la Función Pública establecerá un formato de información de los servidores públicos y de personas naturales con contratos de prestación de servicios, el cual contendrá los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional de los funcionarios y de los contratistas. Se omitirá cualquier información que afecte la privacidad y el buen nombre de los servidores públicos y contratistas, en los términos definidos por la Constitución y la ley.

**Parágrafo 3°.** Sin perjuicio a lo establecido en el presente artículo, los sujetos obligados deberán observar lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

- ✓ **Artículo 10. Publicidad de la contratación.** En el caso de la información de contratos indicada en el artículo 9° literal e), tratándose de contrataciones sometidas al régimen de contratación estatal, cada entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la contratación pública o el que haga sus veces, a través del cual podrá accederse directamente a la información correspondiente al respectivo proceso contractual, en aquellos que se encuentren sometidas a dicho sistema, sin excepción.

**Parágrafo.** Los sujetos obligados deberán actualizar la información a la que se refiere el artículo 9°, mínimo cada mes.

- ✓ **Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.** Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:

- ✓ a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención;
- ✓ b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos;

- ✓ c) Una descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas;
- ✓ d) El contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas;
- ✓ e) Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado;
- ✓ f) Todo mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado;
- ✓ g) Sus procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones;
- ✓ h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado;
- ✓ i) Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de ese sujeto obligado;
- ✓ j) Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la presente ley y automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información;
- ✓ k) Los sujetos obligados deberán publicar datos abiertos, para lo cual deberán contemplar las excepciones establecidas en el título 3 de la presente ley. Adicionalmente, para las condiciones técnicas de su publicación, se deberán observar los requisitos que establezca el Gobierno Nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o quien haga sus veces.

**Artículo 12. Adopción de esquemas de publicación.** Todo sujeto obligado deberá adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación, dentro de los seis meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley. El esquema será difundido a través de su sitio Web, y en su defecto, en los dispositivos de divulgación existentes en su dependencia, incluyendo boletines, gacetas y carteleros. El esquema de publicación deberá establecer:

Ob 5

| SUBCOMPONENTES                     | ACTIVIDADES                                                                        | META O PRODUCTO                                                                                                                          | RESPONSABLE                                                            | FECHA PROGRAMADA                    | PPTO | INDICADOR                                          |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------|----------------------------------------------------|
| 1. Código de Ética y Buen Gobierno | Seguimiento y Actualización                                                        | Actualización y Socialización del Código mediante flash.                                                                                 | Oficina Planeación - Oficina Jurídica.                                 | Ya fue aprobado, revisión y ajuste. | 0    | Acuerdo Código de Ética y Buen Gobierno.           |
| 2. Otras iniciativas               | Implementar y poner en funcionamiento canales de denuncia de hechos de corrupción. | Garantizar la efectividad del canal de denuncias. Proceder con procesos disciplinarios e investigativos en los casos en que se requiera. | Gestión de Comunicaciones<br>Gestión Legal<br>Tecnología e Informática | Junio 30 de 2018.                   | 0    | Funcionamiento Canal de denuncias funcionando      |
|                                    | Implementar mecanismos de protección al denunciante.                               | Funcionamiento mecanismos protección al denunciante                                                                                      | Gestión de Comunicaciones y Gestión Legal.                             | Junio 30 de 2018.                   | 0    | Funcionamiento Mecanismo de protección funcionando |

## CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la realiza la Oficina de Planeación Institucional, la Oficina de Control Interno adelantará las actividades de verificación de la elaboración, publicación, seguimiento y control a las acciones contempladas en este Plan.

De acuerdo a la normatividad, el Plan contará con seguimiento a 30 de abril, 31 de agosto y 31 diciembre de 2018.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2017               |                                                      |                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMPONENTE                                                          | SUBCOMPONENTES                                       | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                                               |
| 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 1.1. Política de administración del riesgo.          | Revisar política de Administración del riesgo.<br>Socialización de la política.                                                                                       |
|                                                                     | 1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción. | Publicación de la política de administración del riesgo.<br>Revisión del mapa de riesgos de corrupción.<br>Ajustes y actualización del mapa de riesgos de corrupción. |
|                                                                     | 1.3. Consulta y divulgación.                         | Socialización del mapa de riesgos de corrupción.<br>Publicación del mapa de riesgos de corrupción.                                                                    |
|                                                                     | 1.4. Monitoreo y revisión.                           | Revisión de los riesgos y ajustes                                                                                                                                     |
|                                                                     | 1.5. Seguimiento                                     | Hacer seguimiento cuatrimestrales (abril, agosto y diciembre) Auditorías Internas.                                                                                    |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2018                                                                      |                                                    |                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMPONENTE                                                                                                                 | SUBCOMPONENTES                                     | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                             |
| 1. GESTIÓN DEL RIESGO. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos | 1. Política de administración del riesgo.          | Difundir política de riesgos vigente.                                                               |
|                                                                                                                            | 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción. | Revisar el mapa de riesgos de corrupción.<br>Ajustar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción. |
|                                                                                                                            | 3. Consulta y divulgación                          | Socializar el mapa de riesgos de corrupción.                                                        |
|                                                                                                                            | 4. Monitoreo y revisión.                           | Publicar el mapa de riesgos de corrupción.<br>Revisar los riesgos y ajustes.                        |
|                                                                                                                            | 5. Seguimiento                                     | Hacer seguimiento cuatrimestrales (abril, agosto y diciembre) Auditorías Internas.                  |

| ESTADO                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Igual, del primer subcomponente se retra para la vigencia 2018 el tem de revisión y publicación.<br>Las demás actividades programadas son las mismas |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2017 |                                          |                                                                                                                                                  |  |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES                           | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                          |  |
| 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                        | 2,1 Revisión identificación de trámites. | Revisar Trámites misionales.                                                                                                                     |  |
|                                                       | 2,2 Revisión priorización de trámites    | Revisar los trámites existentes inscritos en el SUIT.                                                                                            |  |
|                                                       | 2,3 Racionalización de trámites          | En caso de ser requerido, actualizar el formato para la estrategia racionalización de trámites en equipo con los líderes de trámites misionales. |  |
|                                                       | 2,4 Interoperabilidad                    | Ajustar la página web acorde a los nuevos trámites.                                                                                              |  |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2018 |                                     |                                                                                                                          |  |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES                      | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                  |  |
| 2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.                          | Revisión identificación de trámites | Revisar y ajustar trámites misionales. 2                                                                                 |  |
|                                                       | Revisión Priorización de trámites   | Revisar los trámites existentes inscritos en el SUIT. 3                                                                  |  |
|                                                       | Racionalización de trámites         | Actualizar el formato para la estrategia racionalización de trámites en equipo con los líderes de trámites misionales. 0 |  |
|                                                       | Interoperabilidad                   | Ajustar la página web acorde a los nuevos trámites. 10                                                                   |  |

| ESTADO |
|--------|
| Igual  |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2017 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES                                                                  | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 3. RENDICIÓN DE CUENTAS                               | 3.1. Información de calidad y en el lenguaje comprensible.                      | Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales, a través de los sistemas de información disponibles.<br>Solicitar documentación soporte a los procesos en los casos en los que sea necesario.<br>Analizar y consolidar la información de los procesos con la Alta Dirección. |  |
|                                                       | 3.2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones.               | Diseñar invitación para el informe de rendición de cuentas y socializarlo con el público a través de email y en redes sociales.<br>Enviar invitación a entes descentralizados y público de interés.                                                                                                                     |  |
|                                                       |                                                                                 | Publicar el informe de rendición de cuentas en web y redes sociales, el cual sirve de base para la socialización del mismo.                                                                                                                                                                                             |  |
|                                                       | 3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y rendición de cuentas. | Informe de audiencia pública.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                       | 3.4. Encuestar el proceso de rendición de cuentas.                              | Sistematizar la encuesta con el fin de generar las mejoras necesarias.<br>Fecha programada Marzo de 2017                                                                                                                                                                                                                |  |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2018 |                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES                                                              | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 3. RENDICIÓN DE CUENTAS.                              | 1. Información de calidad y en el lenguaje comprensible                     | Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales a través de los sistemas de información disponibles.<br>Solicitar documentación soporte a los procesos en los casos que sea necesario.<br>Analizar y consolidar la información de los procesos con la Alta Dirección. |  |
|                                                       | 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones              | Diseñar invitación para el informe de rendición de cuentas y socializarlo con el público interno a través de email y en redes sociales.<br>Enviar invitación a entes descentralizados y público de interés.                                                                                                     |  |
|                                                       |                                                                             | Publicar el informe de rendición de cuentas en web y redes sociales, el cual sirve de base para la socialización del mismo.                                                                                                                                                                                     |  |
|                                                       | 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Informe de audiencia pública.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|                                                       | 4. Encuestar el proceso de rendición de cuentas                             | Sistematizar la encuesta con el fin de generar las mejoras necesarias.                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|                                                       | 5. Realización de un plan de mejoramiento en el caso en ser necesario       | De acuerdo con los resultados de la encuesta, de ser necesario levantar plan de mejoramiento                                                                                                                                                                                                                    |  |

| ESTADO                                                       |
|--------------------------------------------------------------|
| Igual, se anexó la actividad cinco (5) para la vigencia 2018 |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2017 |                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES                                                 | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO   | 4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico. | Continuar con la disponibilidad del sistema de calificación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                       | 4.2. Fortalecimiento de los canales de atención.               | Implementar el software Academia, permitirá agilidad en los procesos neurálgicos de la Institución como inscripciones, matrículas, gestión de certificados etc.<br>Asegurar la operatividad del enlace en página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.                                                                                                                                                                          |
|                                                       | 4.3. Talento Humano.                                           | Realizar diagnóstico de servicio con un ente externo a los funcionarios que tienen relación directa con el público, para así potenciar y mejorar el servicio conforme a las necesidades de entidad.<br>Realizar informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones y presentarlo ante el comité Coordinador del Sistema de Gestión Integral y plantear qué procesos ameritan un plan de mejoramiento según sus entradas. |
|                                                       | 4.4. Normativo y procedimental                                 | Implementar software de PQRSFD que permita al peticionario llevar trazabilidad de su entrada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                       | 4.5. Relacionamiento con el ciudadano.                         | Evaluar la usabilidad y efectividad del chat de redes sociales y de los procesos de Bienestar y Quédate en Col Mayor<br>Implementar el canal de denuncias, con el fin de permitir al ciudadano interponer denuncias de anticorrupción.                                                                                                                                                                                                                           |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2018 |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES                                               | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO   | 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico. | Continuar con la disponibilidad del sistema que permita la calificación de los servicios, con el fin de mantener el grado de satisfacción de los usuarios que visitan la página web.                                                                                                                                                                                                         |
|                                                       | 2. Fortalecimiento de los canales de atención                | Asegurar la operatividad del enlace del nuevo software en página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                       | 3. Talento Humano                                            | Mantener abiertos los canales de comunicación con los usuarios de la comunidad académica, en especial aquellos que aportan al mejoramiento de la misma y a la solución de inquietudes. PQRSFD.<br>Realización de un diagnóstico de servicios, plan de mejoramiento, manual de cultura organizacional.                                                                                        |
|                                                       | 4. Normativo y procedimental                                 | Realizar informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones y enviarlo a los líderes para que ellos planteen en caso de requerirse plan de mejoramiento<br>Analizar la recurrencia de PQRSFD y aportar a los planes de mejoramiento de los procesos involucrados, según sus entradas.<br>Socializar el software de PQRSFD y ponerlo en funcionamiento. |
|                                                       | 5. Relacionamiento con el ciudadano.                         | Evaluar la usabilidad y efectividad del chat de redes sociales y de los procesos de Bienestar y Quédate en Col Mayor<br>Funcionamiento y ajustes al canal de denuncias, con el fin de permitir al ciudadano interponer denuncias de anticorrupción                                                                                                                                           |

| ESTADO                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En la actividad del fortalecimiento de los canales de atención, se retiró la implementación de software de la académica.                              |
| En el subcomponente cuatro, se retiró la implementación de software de las PQRSFD por el análisis de recurrencia de las mismas.                       |
| En el subcomponente de relacionamiento en el ciudadano, se cambió la implementación del canal de denuncias por el funcionamiento y ajustes del mismo. |
| Las demás Actividades se encuentran iguales.                                                                                                          |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2017         |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| COMPONENTE                                                    | SUBCOMPONENTES                                                    | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 5.1 Lineamientos de transparencia activa.                         | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.<br>Divulgación de datos abiertos.                                                                                                                               |  |
|                                                               |                                                                   | Publicación de toda la información sobre contratación pública.                                                                                                                                                                                               |  |
|                                                               |                                                                   | Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.<br>Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecidos en la Ley - canal PQRSF como canal formal.                                 |  |
|                                                               | 5.2 Lineamientos de transparencia pasiva.                         | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en los términos establecidos por la Ley.                                                                                             |  |
|                                                               | 5.3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información. | Elaboración de instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información.                                                                                                                                                                                |  |
|                                                               | 5.4 Criterio diferencial de accesibilidad.                        | Divulgación de información, adecuación medios electrónicos, lineamientos accesibilidad espacios discapacitados.                                                                                                                                              |  |
|                                                               | 5.5. Monitoreo de acceso a la información pública                 | Elaboración de informe de solicitudes de acceso de la información, que contenga número solicitudes recibidas, número solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso de información). |  |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2018         |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| COMPONENTE                                                    | SUBCOMPONENTES                                                  | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 1. Lineamientos de transparencia activa.                        | Publicar la información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.<br>Divulgación de datos abiertos.                                                                                                                         |  |
|                                                               |                                                                 | Publicar la información sobre contratación pública.                                                                                                                                                                                                 |  |
|                                                               |                                                                 | Publicar y divulgar la información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.<br>Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecido en la ley - canal PQRSF como forma de canal formal.                      |  |
|                                                               | 2. Lineamientos de transparencia pasiva.                        | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en los términos establecidos por la ley.                                                                                    |  |
|                                                               | 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | Elaborar los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información                                                                                                                                                                          |  |
|                                                               | 4. Criterio diferencial de accesibilidad                        | Divulgar información, adecuación medios electrónicos, lineamientos accesibilidad espacios discapacitados                                                                                                                                            |  |
|                                                               | 5. Monitoreo de acceso a la información pública                 | Elaborar informe de solicitudes de acceso de la información, que contenga número solicitudes recibidas, número solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso información). |  |

| ESTADO |
|--------|
| Igual  |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2017 |                       |                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES        | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                                                    |
| 6. Iniciativas adicionales                            | 6.1. Código de Ética. | Implementación canales de hechos de corrupción.<br>Implementación mecanismos de protección al denunciante. |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2018 |                                    |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| COMPONENTE                                            | SUBCOMPONENTES                     | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                                                               |
| 6. INICIATIVAS ADICIONALES.                           | 1. Código de Ética y Buen Gobierno | Seguimiento y Actualización                                                           |
|                                                       | 2. Otras iniciativas:              | Implementar y poner en funcionamiento canales de denuncia de hechos de corrupción. 37 |
|                                                       |                                    | Implementar mecanismos de protección al denunciante. 38                               |

| ESTADO                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|
| Se ajusta con el seguimiento al Código de ética, lo demás está igual |