

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO

2020

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

El presente documento contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, se publica en la página web para recepción de observaciones o sugerencias.

Versión No. 1

Actualizado enero 28 de 2020

CONTENIDO

Introducción

Marco Institucional

Marco legal

Objetivo General

Objetivos específicos

Contexto

Componentes del Plan

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
2. Estrategias Anti trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia
6. Iniciativas adicionales

Consolidación, seguimiento y control

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" y el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" y en coherencia con el principio de transparencia, se elaboró este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia fiscal de 2020.

La mencionada norma en su artículo 73 define que "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, esta estrategia debe contemplar, entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar estos riesgos, las estrategias anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información públicas y otras iniciativas.

Atendiendo lineamientos institucionales y a partir de los elementos planteados en las "Estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano", liderado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, este es una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye 6 componentes autónomos e independientes, que contienen los parámetros y soporte normativo propio, los cuales son:

1. Gestión el Riesgo de Corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información pública.
6. Iniciativas adicionales.

Cada componente plantea las actividades que permite desarrollar los componentes para la vigencia y se construye en referencia para el seguimiento de su cumplimiento.

MARCO INSTITUCIONAL

Naturaleza Jurídica.

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, fue creada mediante Ley 48 de diciembre de 1945, firmada por Alberto Lleras Camargo, presidente de la República.

Carácter Institucional.

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, es un establecimiento de educación superior, adscrito a la estructura descentralizada del ente territorial Municipio de Medellín, según Acuerdo Municipal No. 49 de 2006, presta sus servicios de Educación Superior con fundamento, de un lado, en la normatividad vigente y, de otro, en claros principios de calidad administrativa y excelencia académica, con el fin de lograr la plena satisfacción de sus estamentos: estudiantes, docente, graduados y personal administrativo.

Misión.

Somos una Institución de Educación Superior que forma profesionales autónomos, pluralistas y competentes, comprometidos con la calidad académica, el fomento de la investigación y la apropiación social de conocimiento; que contribuye el desarrollo económico, social y ambiental de la región y el país.

Visión.

La Institución será reconocida en el año 2024 por la calidad académica, la pertinencia e innovación de sus programas y por fomentar procesos de generación, transformación y difusión del conocimiento, que contribuyan al desarrollo económico y social de la región y el país.

Principios Institucionales.

A partir de la misión de la entidad, surgen los siguientes principios en los que ella se fundamenta:

Responsabilidad Social: La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia promueve su función social a través de la investigación, la formación integral, y la extensión académica adaptándose a los cambios socioeconómicos y culturales del país con el fin de mejorar el crecimiento personal y la calidad de vida de la comunidad estudiantil y la sociedad en general.

Equidad: El acceso y permanencia de los individuos a la Institución están amparados por el derecho de todos a la educación pública a lo largo de vida sin ningún tipo de discriminación.

Autonomía: En este contexto la autonomía de los individuos está referida a su capacidad de asimilar y apropiar las normas para gobernar sus procesos intelectuales, las relaciones sociales y grupales, y la ética aplicada específicamente a todas las actividades de la vida personal y profesional.

Liderazgo: Es la consecuencia natural de la autonomía y se expresa en todas las actividades que las personas realizan dentro de la institución o fuera de ella.

Pertinencia social: Esto implica la actualización permanente de los conocimientos, la confrontación de las disciplinas, los diálogos interdisciplinarios y la transdisciplinariedad que articulen los saberes académicos con otros saberes sociales y culturales que ofrecen nuevas visiones del mundo natural y de la realidad social.

Formación Integral: Es la convicción y el compromiso con la formación de los individuos en todas las dimensiones de la personalidad, y el desarrollo de todas sus potencialidades intelectuales, cognitivas, ejecutivas y psicoafectivas, con fundamento en los conocimientos propios de las ciencias experimentales, sociales y humanas, inseparables en el perfil de todo profesional, independiente de su campo de especialización y desempeño.

Valores Institucionales.

Los definidos en el Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno de nuestra Institución Universitaria son:

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, título o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

MARCO LEGAL

Para la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos legales:

Ley 962 de 2005: "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Ley 1474 de 2011: "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Decreto 019 de 2012: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existente en la Administración Pública".

Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Decreto 1081 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Presidencia de la República".

Ley 1755 de 2015: "Por medio del cual se regula el Derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Ley 1757 de 2015: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

Decreto 124 de 2016: "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".

OBJETIVO GENERAL

Definir las acciones que la entidad desarrollará en la vigencia de 2020 como instrumento para el control de la gestión, buscando fortalecer la transparencia, facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Institución Universitaria y abrir espacios de diálogos con los ciudadanos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Ejecutar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria 2020, en el marco del CONPES 3654 de 2010, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, el Manual Único de Rendición de Cuentas y el Decreto 124 de 2016.
2. Desarrollar acciones al interior de la entidad, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.
3. Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene la Institución Universitaria.
4. Fortalecer las buenas prácticas en la Institución con la participación ciudadana, los servidores públicos, los contratistas y los interesados externos en la construcción del Plan y Atención al Ciudadano.

CONTEXTO

Luego de 7 años de negociaciones, el miércoles 30 de mayo del año 2018, Colombia ingresó formalmente a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), un selecto grupo de naciones caracterizado por promover las buenas prácticas en las políticas públicas. Para ingresar de lleno al organismo faltaba que la Corte revise la Ley 1958 que otorga privilegios e inmunidades al cuerpo diplomático de esta organización.

La Corte Constitucional aprobó el 23 de octubre de 2019, por unanimidad, la exequibilidad de la Ley 1950 sobre el acuerdo de adhesión de Colombia a la OCDE. Al hacer parte de la OCDE Colombia participa en el grupo de países de buenas prácticas que representa alrededor del 80 por ciento del comercio y de las inversiones mundiales.

Con el acceso a la organización se obtiene cooperación en temas de mejoramiento de políticas públicas por parte de los otros 36 países miembros y se envía un mensaje de confianza a los inversionistas del mundo.

El proceso de ingreso a la OCDE le ha permitido a Colombia construir un sistema fiscal más eficiente, sostenible y redistributivo; un presupuesto nacional enfocado en la educación y la equidad; un Estado de derecho eficaz y confiable; un régimen laboral, más moderno e incluyente; al igual que la creación de incentivos para promover la competencia y la innovación.

En este sentido las prioridades estratégicas de la OCDE coinciden con las de la agenda colombiana y permitirán al Gobierno del presidente Iván Duque implementar políticas para buscar la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, incrementar la competitividad de la economía, fortalecer la transparencia y buen gobierno en la lucha por la eficiencia y el combate a la corrupción en el sector público nacional, favoreciendo un modelo de crecimiento más inclusivo y sostenible.

Dentro de este contexto, el Gobierno Nacional, ha venido impulsando los mecanismos que le dan las normas para fortalecer la transparencia, facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios del sector público.

A. PANORAMA SOBRE EL CONTROL PARA EL MANEJO DE LOS HECHOS DE CORRUPCIÓN.

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 la posibilidad de ocurrencia de un hecho que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones, que impida el logro de los objetivos estratégicos y cumplimiento de la misión institucional.

La entidad está fortaleciendo su subsistema de Control Estratégico, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:

Análisis de Riesgo, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos.

Planeación Institucional es el responsable de asesorar a los procesos de la entidad en todo lo relacionado en materia de administración de riesgos, identificando aquellos que se 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 manual para la administración de los mismos, con la intención de evitar que el riesgo se materialice o que si este ocurre el impacto sea el menor posible.

El proceso de Comunicaciones, 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, responsable de la investigación y sanción de las conductas disciplinables por parte de los servidores y ex servidores de la entidad.

B. UN DIAGNÓSTICO DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD.

Teniendo en cuenta los requerimientos de la Función Pública, la entidad elaboró y realizó el 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.

Con la actualización de las hojas de vida en el SUIT, se busca hacer más fácil y oportuno para el ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos de la Institución Universitaria. Así mismo, con la adopción de las estrategias de racionalización de trámites, se busca simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites de cara al ciudadano.

La entidad ha venido realizando procesos de mejora continua en la ejecución 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, por lo cual se ha venido identificando nuevos trámites y servicios, buscando la mejora y eficacia de los mismos.

Se puede evidenciar que se ha mejorado en términos de oportunidad y calidad de la respuesta a las necesidades de los ciudadanos en la demanda de trámites, lo cual refleja que se ha 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 trámites a nuestros clientes ciudadanos.

C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES.

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 a la comunidad realizar los trámites y procedimientos administrativos de una manera más ágil y sencilla.

Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, marcan una directriz muy definida con cargo a los procesos misionales, 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 INFORMACIÓN DIRIGIDA A MÁS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICIÓN DE CUENTAS).

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

La rendición de cuentas es un proceso permanente en la entidad, se ha realiza una (1) vez 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, 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, motiva el diálogo con los grupos de interés, así los ciudadanos pueden hacer veeduría a la gestión de la entidad y la manera cómo 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, 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.

E. UN DIAGNÓSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

Las políticas nacionales y regionales que acogen el servicio al ciudadano tienen como objetivo mejorar la atención al usuario, ampliar la cobertura a través del fortalecimiento de la capacidad institucional, para así consolidar una gestión pública efectiva que repercute en el aumento de confianza del ciudadano en el estado y su gestión.

La Institución cumple con los lineamientos de la Función Pública, en especial aquellos que tienen como propósito fundamental poner a disposición del ciudadano los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la institución y satisfacer sus necesidades.

Dentro de las directrices establecidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se cuenta con la política de servicio al ciudadano, cuyo propósito fundamental es facilitar el acceso a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales de acuerdo con unos claros principios establecidos en el modelo.

La eficiencia del sistema de atención al ciudadano se ubica como eje central de la Institución, al ser transversal en el mapa de procesos. Las PQRSFD son insumos en la elaboración de los planes de mejoramiento y capacitación y cuenta la institución con un software de PQRSFD, reglamentado a través de la Ley 1755 de 2015 en el que se lleva la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, conforme a

los términos establecidos en la ley, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando al ciudadano el goce efectivo de sus derechos.

Además, se cuenta con un sistema de calificación por consolas que permite a los usuarios realizar una evaluación en tiempo real del servicio recibido por los funcionarios de la Institución en términos de agilidad, efectividad y amabilidad, en los 14 puntos de atención al usuario Institucionales.

Las redes sociales son mecanismos de interacción con los ciudadanos y desde el proceso de comunicaciones se les responden los comentarios e inquietudes respecto a su proceso académico e información institucional de relevancia.

El actual sistema de atención al ciudadano es el resultado de un fortalecimiento y esfuerzo institucional por responder a las necesidades de todos los públicos y en este momento se cumple con toda la normatividad necesaria para su funcionamiento el cual permite demostrar una gestión acorde a las dinámicas de la entidad.

F. UN DIAGNÓSTICO 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.

COMPONENTES DEL PLAN

1. PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

Dando cumplimiento al numeral 2.2.1 de MIPG "Política de Planeación institucional de la dimensión de "Direccionamiento estratégico y planeación", la Institución identifica los

riesgos asociados al cumplimiento de las prioridades, incluyendo los riesgos de corrupción, así como establece los controles y responsables para evitar la mitigación.

La Institución utiliza la metodología dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP– para administrar los riesgos mediante la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”.

Seguimiento a los riesgos de corrupción

El proceso de Planeación acompaña a los líderes de proceso (primera línea de defensa) en el monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción.

Para esta vigencia se dio cumplimiento a los seguimientos de acuerdo con el cronograma propuesto en la guía: un primer seguimiento con corte al 30 de abril, un segundo seguimiento con corte al 31 de agosto y un último seguimiento con corte a diciembre.

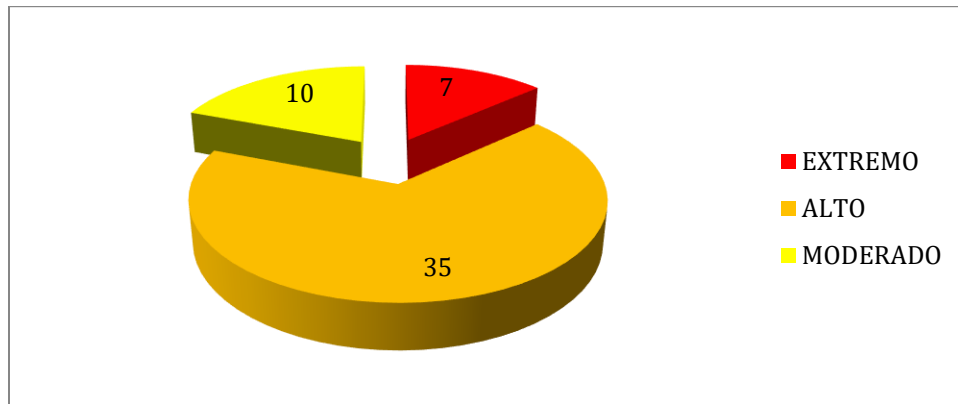
Se identificaron 52 riesgos de corrupción, cuyo mapa de calor se muestra a continuación:

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción			
Probabilidad	Zonas de riesgo de corrupción		
Casi seguro (5)	Extremo 0	Extremo 0	Extremo 0
Probable (4)	Alto 0	Extremo 0	Extremo 0
Posible (3)	Alto 0	Extremo 0	Extremo 0
Improbable (2)	Moderado 1	Alto 3	Extremo 0
Rara vez (1)	Moderado 9	Alto 32	Extremo 7
Impacto	Moderado	Mayor	Catastrófico

A continuación se muestra un consolidado de los riesgos de corrupción identificados por cada nivel de riesgo:

Nivel de Riesgo	Cantidad	%
Extremo	7	14
Alto	35	67
Moderado	10	19
Totales	52	100%

La representación gráfica se muestra a continuación:



A continuación se presenta un comparativo de los riesgos identificados por proceso en el año 2018 y 2019:

COMPARATIVO DISTRIBUCIÓN DE LOS RIESGOS POR PROCESO 2018 - 2019								
PROCESO	2018				2019			
	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL POR PROCESO	MODERADO	ALTO	EXTREMO	TOTAL POR PROCESO
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	0	1	0	1	1	0	0	1
APOYOS EDUCATIVOS/	1	0	0	1	0	1	0	1
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	0	0	0	0	0	1	0	1
BIENES Y SERVICIOS	2	0	0	2	1	1	0	2
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	0	0	2	2	0	0	2
CONTROL INTERNO	0	4	0	4	0	4	0	4
DOCENCIA	3	0	0	3	1	2	0	3
G. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	0	0	2	0	2	0	2
G.AMBIENTAL	2	0	0	2	0	2	0	2
G. DE COMUNICACIÓN	0	0	0	0	0	2	1	3
G.DE INFRAESTRUCTURA	1	0	0	1	0	1	0	1
G. DE LA EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOC	0	0	0	0	0	2	4	6
G. DE LA MEJORA	2	0	0	2	0	2	0	2
G. DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA	1	0	0	1	1	0	0	1
G. DEL TALENTO HUMANO	1	0	0	1	1	1	0	2
G. DOCUMENTAL	1	0	0	1	0	1	0	1
G. LEGAL	0	4	0	4	0	5	0	5
GRADUADOS	1	0	0	1	1	1	0	2
INTERNACIONALIZACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	1
INVESTIGACIÓN	0	0	0	0	0	1	0	1
LABORATORIOS INSTITUCIONALES	2	0	0	2	1	1	0	2
LACMA /PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1	1	0	2	0	2	0	2
QUÉDATE EN COLMAYOR	0	0	0	0	1	0	1	2
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	1	0	1
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	0	0	0	0	0	1	1
VIRTUALIDAD	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	22	10	0	32	10	35	7	52

Conclusiones:

1. Se avanzó en la identificación de los riesgos de corrupción, de tal manera que se pasó de 32 riesgos identificados en la vigencia 2018 a 52 en la vigencia 2019.
2. Se identificaron 52 riesgos de corrupción, de los cuales 7 (14%) se encuentran en la zona Extrema, 35 (67%) se encuentran en la zona Alta, y 10 (19%) en la zona Moderada.
3. El proceso de Planeación acompañó y capacitó en la metodología para la administración de los riesgos a los líderes de proceso. En algunos casos se solicitó el acompañamiento del área jurídica para evaluar las consecuencias de los riesgos de corrupción, como también se le solicitó, la evaluar la viabilidad de implementación de una cláusula en los contratos, como un control para el manejo de la información institucional.

4. Se evidencia un mayor compromiso de los líderes de los procesos en las actividades que permitan fortalecer los controles, por ejemplo, aumentar los niveles de seguridad de las plataformas tecnológicas que se manejan en la Institución.
5. Desde el proceso de Planeación se realizó una jornada de sensibilización en el Código de integridad y buen gobierno para contribuir a promover una cultura de transparencia en los servidores públicos y contratistas de la Institución.
6. Se trabajó en la actualización de la Política para la Administración del riesgo de acuerdo con los requerimientos de la Guía y las directrices institucionales y se encuentra en proceso de aprobación de la Alta Dirección.
7. De acuerdo con información brindada por los líderes de proceso y los acompañamientos que realizó Planeación Institucional, para el monitoreo y revisión de los riesgos, en la presente vigencia no se materializó ningún riesgo de corrupción.
8. de corrupción en todos los procesos de la Institución y se iniciará desde el mes de enero.
9. De igual manera se dará continuidad a la socialización del Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno como rutina de sensibilización a todos los integrantes de la Institución sobre los principios, valores y buenas conductas de comportamiento de todos los funcionarios.

Se fortaleció la categorización de los riesgos y se adoptan como riesgos de corrupción los tipificados en el código penal para los servidores públicos, para lo cual se establecieron las siguientes categorías:

- 1. PECULADO POR APROPIACIÓN:** El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones (Código Penal Colombiano-Art-397).
- 2. PECULADO POR USO:** El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones (Código Penal Colombiano-Art-398).
- 3. PECULADO POR APLICACIÓN OFICIAL DIFERENTE:** El servidor público que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste, en perjuicio de la inversión

social o de los salarios o prestaciones sociales de los servidores (Código Penal Colombiano-Art-399).

4. **CONCUSIÓN:** El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidamente, o los solicite (Código Penal Colombiano-Art-404).
5. **COHECHO:** El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales (Código Penal Colombiano-Art-405).
6. **CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS:** El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades (Código Penal Colombiano-Art-408).
7. **TRÁFICO DE INFLUENCIAS:** El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer (Código Penal Colombiano-Art-411).
8. **ENRIQUECIMIENTO ÍLÍCITO:** El servidor público, o quien haya desempeñado funciones públicas, que durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco (5) años posteriores a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado (Código Penal Colombiano-Art-412).
9. **PREVARICATO POR ACCIÓN:** El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley (Código Penal Colombiano-Art-413).
10. **PREVARICATO POR OMISIÓN:** El servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones (Código Penal Colombiano-Art-414).
11. **ABUSO DE AUTORIDAD:** El Servidor público que fuera de los casos especialmente previstos como conductas punibles, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario e injusto, incurrirá en multa y pérdida del empleo o cargo público (Código Penal Colombiano-Art-416).

12. ABUSO DE FUNCIONES PÚBLICAS: El servidor público que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan (Código Penal Colombiano-Art-428).

13. UTILIZACIÓN INDEBIDA DE INFORMACIÓN OBTENIDA EN EL EJERCICIO DE FUNCIÓN PÚBLICA: El que habiéndose desempeñado como servidor público durante el año inmediatamente anterior utilice, en provecho propio o de un tercero, información obtenida en calidad de tal y que no sea objeto de conocimiento público (Código Penal Colombiano-Art-431).

14. UTILIZACIÓN INDEBIDA DE INFLUENCIAS DERIVADAS DEL EJERCICIO DE FUNCIÓN PÚBLICA: El que habiéndose desempeñado como servidor público durante el año inmediatamente anterior utilice, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función cumplida, con el fin de obtener ventajas en un trámite oficial (Código Penal Colombiano-Art-432).

Para la ejecución de este componente se proponen las siguientes actividades:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSIBLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Política de administración del riesgo.	Revisión y actualización de la Política de Administración del Riesgos	Política revisada y actualizada	Planeación Institucional	Marzo 30 de 2020	Recurso Humano	Propuesta Política aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	Aprobación de la Política de Administración del Riesgos.	Aprobación de la Política de Administración del Riesgos por el Consejo Directivo	Planeación Institucional	Abril 30 de 2020	Recurso Humano	Política aprobada por el Consejo Directivo
	Publicación y socialización de la Política de Administración del Riesgos.	Flash socialización Política de Administración del Riesgo aprobada	Planeación Institucional	Mayo 30 de 2020	Recurso Humano	Flash

2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción.	Actualizar el Manual de Gestión del Riesgo según la guía para la Administración de Riesgo de Gestión, Corrupción, Seguridad Digital y el diseño de controles.	Manual de Gestión del Riesgo actualizado.	Planeación Institucional	Abril 30 de 2020	Recurso Humano	Documento actualizado
	Realizar jornadas de entrenamiento para funcionarios y contratistas de la Entidad, sobre el tema de Riesgos y su respectivo seguimiento.	Entrenamiento a funcionarios y contratistas	Planeación Institucional	Junio 30 de 2020	Recurso Humano	Listado de asistencia
	Modificar el mapa de calor de los riesgos de corrupción, eliminando el nivel Moderado, de acuerdo con decisión tomada en la reunión del Comité.	Modificación mapa de calor riesgos de corrupción	Planeación Institucional	Abril 30 de 2020	Recurso humano	Matriz Riesgos de Corrupción
	Socializar la metodología para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, acorde a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Listado asistencia socialización	Planeación Institucional	Cada cuatro (4) meses: abril 30, agosto 30 y diciembre 30 de 2020.	Recurso Humano.	Planillas socialización metodología.

	y los requerimientos de la norma NTC-ISO9001 Versión 2015.					
	Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Planeación Institucional – Líderes de Proceso.	Abril 30, agosto 30 y diciembre 30 de 2020.	Recurso Humano	Matriz de Riesgos de Corrupción
	Sensibilización y acompañamiento para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, acorde a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y los requerimientos de la norma NTC-ISO9001 Versión 2015.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Líderes de Proceso	Cada cuatro (4) meses: abril 30, agosto 30 y diciembre 30 de 2020	Recurso Humano.	Matriz Riesgos actualizada.
3. Consulta y divulgación.	Ajustar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Planeación Institucional Líderes de Proceso.	Cada cuatro (4) meses: abril 30, agosto 30 y diciembre 30 de 2020.	Recurso Humano.	Matriz Riesgos actualizada y publicada en la web.
4. Monitoreo y revisión.	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos en el marco de la primera y segunda línea de defensa	Seguimientos registrados en la matriz de riesgos cuatrimestral, correspondientes a la vigencia 2020.	Planeación Institucional Líderes de Proceso.	Cada cuatro (4) meses: abril 30, agosto 30 y diciembre de 2020.	Recurso Humano y Tecnológico.	Matriz de Riesgos.

	Revisar y ajustar cuando haya lugar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Planeación Institucional.	Cada cuatro (4) meses: abril 30, agosto 30 y diciembre 30 de 2020.	Recurso Humano y Tecnológico.	Matriz Riesgos publicada en la página web.
	Publicar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Planeación Institucional	Cada cuatro (4) meses, en abril 30, agosto 30 y diciembre 30 de 2020.	Recurso Humano y Tecnológico.	Matriz Riesgos
5. Seguimiento de riesgos de corrupción.	Verificar de la publicación del mapa de riesgos de corrupción.	Verificar que la publicación del mapa de riesgos de corrupción de la entidad se realice a más tardar el 31 de enero de 2020 y sus seguimientos cada cuatro (4) meses.	Control Interno	Enero 31 de 2020. Realizar tres seguimientos cuatrimestrales y publicar los resultados en la página web de la entidad	Recurso Humano y Tecnológico.	Matriz de Riesgos publicada.
	Efectuar seguimiento a las actividades consignadas en el mapa de riesgos de corrupción conforme a la normatividad vigente, en el marco de la tercera línea de defensa.	Realizar tres (3) seguimientos cuatrimestrales y publicar los resultados en la página web de la entidad.	Control Interno.	Enero 31 de 2020. Realizar tres seguimientos cuatrimestrales y publicar los resultados en la página web de la entidad	Recurso Humano y Tecnológico.	Matriz de Riesgos publicada.
	Realizar la evaluación de las matrices de riesgos en acompañamiento de las dependencias	Matrices de riesgos evaluadas con las dependencias.	Control Interno	Enero 31 de 2020. Realizar tres seguimientos cuatrimest	Recurso Humano y Tecnológico.	Matriz de Riesgos publicada.

	de los procesos auditados.			rales y publicar los resultados en la página web de la entidad		
--	----------------------------	--	--	--	--	--

2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública debe facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que ofrece la entidad. En este sentido, la Institución centra sus esfuerzos en la implementación de herramientas e instrumentos administrativos que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites actualmente existentes, así como poder acercar digitalmente al ciudadano a los servicios institucionales mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos, facilitando la relación entre los ciudadanos y las personas prestadoras de los servicios en la entidad.

Por lo anterior, la entidad ha formulado acciones orientadas a aumentar la eficiencia y eficacia de sus trámites y otros procedimientos administrativos. Para dar cumplimiento a este componente, la entidad continuará en el año 2020 revisando los trámites actuales para realizar las mejoras que se consideren necesarias.

La formulación de las mejoras, está de acuerdo a los resultados de un ejercicio de priorización que se ha venido desarrollando, en el cual la Oficina de Planeación se reunió con todos los procesos misionales y elaboró un instrumento de priorización en que se identificó el trámite o proceso a optimizar, acorde a criterios administrativos, funcionales y presupuestales.

En años anteriores, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, revisó los trámites de la entidad, priorizó dichos trámites y de acuerdo a la metodología propuesta en la guía de racionalización de trámites de Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, se obtuvo lo siguiente:

- a) Identificación de trámites: Se revisaron todos los trámites y servicios que presta la institución, de acuerdo a los lineamientos de la Función Pública.
- b) Priorización de trámites a intervenir: Se documentaron todas las hojas de vida que estaban pendientes de los tramites y/o servicios que presta la entidad ante el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, los cuales fueron debidamente revisados y aprobados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

- c) Racionalización de trámites: Se registraron y aprobaron los trámites por la Función Pública.

Para el 2020 se tendrá en cuenta la actualización de los trámites vigentes registrados en el SUIIT, los cuales se actualizan en el portal de nomasfilas.gov.co y se realizará la identificación y registro de Otros Procedimientos Administrativos – OPA.

En cuanto a la interoperabilidad, se iniciará con la implementación la cual permitirá la operación y colaboración entre entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
Revisión de estado actual de Trámites cargados	Revisar que los trámites se encuentren registrados y con costos actualizados según vigencia	Trámites actualizados en SUIIT y en página web institucional	Planeación Institucional	Febrero 28 de 2020	Recurso humano	Número de OPAs registrados y actualizado en el sistema SUIIT.
Identificación de nuevos trámites	Identificar nuevos trámites misionales.	Solicitud en el SUIIT para el registro de trámites nuevos en caso de haber sido identificados nuevos.	Planeación Institucional - Líderes de proceso	Mayo 31 de 2020	Recurso Humano	Número de trámites solicitados.
Racionalización de trámites vigencia 2020	Actualizar el Plan de racionalización de trámites en equipo con los líderes de trámites misionales.	Documento Plan de racionalización de trámites	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020	40.000.000	Número de trámites racionalizados
Registro Trámites y OPAs en plataforma SUIIT	Registro de trámites y OPAs en plataforma SUIIT.	Registro de trámites y OPAs en el SUIIT.	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020	Recurso humano	Número de Trámites y OPAs registrados en el sistema SUIIT.

Interoperabilidad	Identificar posibles acciones de interoperabilidad para los trámites misionales.	Aplicar acciones de interoperabilidad a los trámites misionales en caso de ser posible.	Planeación Institucional - Líderes de proceso	Noviembre 30 de 2020.	45.000.000	Trámites interoperables en el sistema SUIT.
Gestión de datos de operación	Recopilar la información de la gestión de datos de operación de los trámites inscritos en el SUIT.	Información de gestión de datos de operación de los trámites registrada en el SUIT	Planeación Institucional	Al finalizar cada trimestre: abril, julio, octubre de 2020 y enero de 2021.	Recurso Humano	Número de trámites con Gestión de datos de operación consolidada

3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Para este tercer componente la entidad cuenta con la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Entidad para la vigencia de 2020, donde se establecen objetivos, metas y acciones para divulgar la información de la entidad en un lenguaje claro y las actividades para promover el diálogo de acuerdo con los lineamientos del último Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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 grupos de interés, 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 diálogo entre la Institución y los ciudadanos sobre los asuntos institucionales, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

Este es un mecanismo que trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública, el adecuado proceso de rendición de cuentas permite mayor transparencia y participación ciudadana y elevar el nivel de credibilidad y confianza de la Institución.

La entidad seguirá implementando proyectos enfocados al fortalecimiento de las tecnologías de la información para 2020, que permitan seguir generando espacios de información, diálogos con los grupos de interés que permitan una retroalimentación permanente en todos los asuntos que tengan que ver con su dinámica interna y el logro de los objetivos y los resultados de su gestión en sus compromisos institucionales.

Para lograr el objetivo general de este componente se describen los siguientes objetivos específicos:

1. Incentivar la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
2. Generar espacios de discusión que permitan impulsar la sostenibilidad de la Institución y socializar los derechos y los deberes con que cuenta los usuarios en el ejercicio de la participación ciudadana.

Las siguientes son las acciones relacionadas para el tercer componente que la entidad ejecutará durante la vigencia de 2020:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación del Plan de Acción Institucional, Plan de Adquisiciones y proyectos estratégicos de la vigencia 2020, en la página web de la entidad.	Plan de Acción, Plan de Adquisiciones y proyectos estratégicos de la vigencia 2020 publicados.	Planeación Institucional	Semestral	Recursos Humano - Recurso Tecnológico.	Informes publicados.
	Elaboración y publicación de los Estados Financieros en la página web de la Entidad.	Estados financieros de la entidad elaborados y publicados en la página web.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Semestral	Recurso Humano - Recurso Tecnológico.	Informes publicados.
	Elaboración y publicación de los reportes de ejecución presupuestal en la página web de la entidad.	Informes de ejecución presupuestal elaborados y publicados en la página web.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Semestral	Recurso Humano - Recurso Tecnológico.	Informes publicados.
	Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales a través de los sistemas de información disponibles.	Información recopilada de los procesos.	Planeación Institucional	Febrero 28 de 2020.	Recurso Humano - Recurso Tecnológico.	Archivos con información

	Solicitar documentación soporte a los procesos en los casos que sea necesario.	Información recopilada de los procesos.	Planeación Institucional	Febrero 28 de 2020.	Recurso Humano - Recurso Tecnológico.	Archivos con información
	Publicar en la página web el Plan de participación ciudadana de la Entidad - 2020.	Estrategia de Participación Ciudadana publicada en la página web de la Institución.	Planeación Institucional	Enero 30 de 2020.	Recurso Humano - Recurso Tecnológico.	Archivos con información
	Publicar en la página web el Plan de Rendición de Cuentas - 2020.	Plan de Rendición de Cuentas	Planeación Institucional	Febrero 28 de 2020.	Recurso Humano - Recurso Tecnológico.	Archivos con información
	Caracterización de usuarios y grupos de interés	Informe con caracterización de usuarios y grupos de interés.	Planeación Institucional	Junio 30 de 2020.	Recurso Humano - Recurso Tecnológico.	Archivos con información
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. Enviar invitación a entes descentralizados y público de interés.	Invitaciones, correos electrónicos, página web.	Planeación Institucional - Gestión de Comunicaciones	Con 10 días de anterioridad a la fecha pactada para la rendición de cuentas	Recurso Humano y Tecnológico.	(Número de medios a través de los cuales se publicó la rendición de la cuenta / Número de medios institucionales) * 100
	Publicar la presentación de rendición de cuentas en web y redes sociales, el cual sirve de base para la socialización del mismo.	Publicación presentación. Apertura foro virtual.	Planeación Institucional - Gestión de Comunicaciones	Con 15 días de anterioridad a la fecha pactada para la rendición de cuenta.	Recurso Humano y Tecnológico.	(Nro. De redes sociales en la cual se publicó la presentación / Numero de medios institucionales) * 100
	Realizar audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Realizar una jornada de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Rectoría - Planeación Institucional	Marzo 30 de 2020.	Recurso Humano y Tecnológico.	Audiencia realizada

	Realizar foro virtual de participación ciudadana para exponer proyectos y temas de impacto para la comunidad.	Participación ciudadana virtual.	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020.	Recurso Humano y Tecnológico.	Jornada Participación Ciudadana virtual
	Publicar el plan de mejoramiento de la rendición de la cuenta.	Publicación plan de mejoramiento.	Planeación Institucional.	Junio 30 de 2020.	Recurso Humano y Tecnológico.	Informe Plan de Mejoramiento.
	Realizar la convocatoria para la rendición de cuentas a la ciudadanía por la página web y redes sociales de la entidad.	Convocatoria para la Rendición de Cuentas publicada a través de la página web y redes sociales.	Comunicaciones .	Con 10 días de anterioridad a la fecha pactada para la rendición de la cuenta.	Recurso Humano y Tecnológico.	(Número de medios a través de los cuales se realizó la convocatoria / Número de medios institucionales) * 100
3. Incentivo para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Elaborar y publicar en la página web la presentación final de la audiencia de Rendición de Cuentas.	Presentación de audiencia de rendición de cuentas publicado en la página web.	Planeación Institucional. Comunicaciones .	Con 10 días de anterioridad a la fecha pactada para la rendición de la cuenta.	Recurso Humano y Tecnológico	Informe final publicado
	En la presentación final de la audiencia d Rendición de Cuentas incluir el informe Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de la vigencia 2020, según requerimiento de ley.	Presentación incluya el informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC - 2020.	Planeación Institucional	Con 10 días de anterioridad a la fecha pactada para la rendición de la cuenta.	Recurso Humano y Tecnológico	Informe final publicado
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre la audiencia de rendición de cuentas 2020.	Encuesta de percepción de la audiencia de Rendición de Cuentas publicada en la página web.	Planeación Institucional	Junio 30 de 2020	Recurso humano y tecnológico	Informe resultados de la encuesta

4.MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para cumplir requerimientos del presente componente, La Institución ha venido realizando esfuerzos con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos dados por la Función Pública, en especial aquellos que tienen como propósito fundamental poner a disposición del ciudadano los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la institución y satisfacer sus necesidades.

La eficiencia del sistema de atención al ciudadano, se ubica como eje central de la Institución, al ser transversal a todo el mapa de procesos, por ello es prioridad dentro de los planes de mejoramiento y capacitación, con el propósito mejorar la efectividad y la eficiencia del personal que tiene a cargo atención al público y así coadyuvar con la prestación del servicio acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Las políticas nacionales y regionales que acogen el servicio al ciudadano tienen como objetivo mejorar la atención al usuario, ampliar la cobertura a través del fortalecimiento de la capacidad institucional, para así consolidar una gestión pública efectiva que repercute en el aumento de confianza del ciudadano en el estado y su gestión.

Además, dentro de las directrices establecidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se cuenta con la política de servicio al ciudadano, cuyo propósito fundamental es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales, con unos claros principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad.

Por ello cuenta con un software de PQRSFD, reglamentado a través de la Ley 1755 de 2015 en el que se lleva la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, conforme a los términos establecidos en la ley, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando al ciudadano el goce efectivo de sus derechos.

El nuevo software implementado se encuentra en funcionamiento, los manuales y el tutorial, se socializaron a través de flash para que los usuarios puedan despejar todas sus dudas al respecto.

Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de Ley de transparencia, la institución pública trimestralmente informe con entradas, su categoría (queja - reclamos- sugerencia - felicitaciones - derecho de petición) por cada proceso, solicitudes de acceso de la información recibida y el tiempo de respuesta relacionadas.

Dentro del procedimiento se encuentra establecido que es responsabilidad de cada líder de proceso analizar sus entradas y determinar si con base en ellas plantea acciones de mejora que permitan un mejor desempeño, eficiencia de procesos y satisfacción de usuarios.

Además, se cuenta con un sistema de calificación por consolas que permite a los usuarios realizar una calificación en tiempo real del servicio recibido por los funcionarios de la

Institución en términos de agilidad, efectividad y amabilidad, en los 14 puntos de atención al usuario Institucionales.

Las redes sociales también actúan como mecanismos de atención, desde el proceso de comunicaciones se les responden los comentarios e inquietudes respecto a su proceso académico e información institucional de relevancia.

Con dichas estrategias y herramientas se lidera, controla y evalúa el servicio al cliente y la atención al ciudadano; la cual es una de las prioridades de la institución orientadas al mejoramiento continuo de sus estándares de calidad.

El actual sistema de atención al ciudadano es el resultado de un fortalecimiento y esfuerzo institucional por responder a las necesidades de todos los públicos y en este momento se cumple con toda la normatividad necesaria para su funcionamiento el cual permite demostrar una gestión acorde a las dinámicas de la entidad.

Para ejecución de este componente se proponen las siguientes actividades:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.	1.1 Continuar con la disponibilidad del sistema de consolas que permita la calificación del servicio, con el fin de mantener el grado de satisfacción de los usuarios que visitan la institución.	Evaluación en tiempo real de la atención y servicio brindado en Col-Mayor, a través de calificación en los diferentes puntos de atención.	Gestión de Comunicaciones con el apoyo de los procesos que tienen a cargo el funcionamiento de las consolas de atención al público.	Trimestral	Recurso humano y tecnológico.	% satisfacción arrojada en el informe de las consolas.

2. Fortalecimiento de los canales de atención.	Actualizar y difundir el portafolio de servicios a los usuarios de la entidad.	Portafolio actualizado y difundido a los usuarios de la entidad.	Líder proceso de Gestión de Comunicaciones	Permanente	Recurso humano y tecnológico.	Correo electrónicos flash
	Garantizar la operatividad del enlace de PQRSFD en la	Continuar con el seguimiento sobre el	Gestión de Comunicaciones	Permanente	Recurso Humano y tecnológico.	Software PQRSFD funcionando link página web

	página web Institucional.	funcionamiento del sistema.				
	Compra de pantallas LED para emisión de información en 8 punto en el campus de la Institución.	Pantallas LED funcionando	Gestión de Comunicaciones	Noviembre 30 de 2020	\$40.000.000	Pantallas instaladas y funcionando
	Fortalecimiento del Mercadeo de oferta académica a través de Call Center como apoyo a los periodos de inscripción, actividad que esta incluida propuesta marketing digital de la Institución.	Contactar a los interesados en la oferta académica institucional y reforzar la información respecto a inscripciones. Aproximadamente 1500 contactos por semestre.	Gestión de comunicaciones	Noviembre 30 de 2020.	\$20.000.000	Nro. personas contactadas / No. Personas inscritas.

3.Talento Humano	Con el fin de dar continuidad al proceso de mejora continua en la prestación del servicio por parte de los funcionarios que tienen a su cargo atención al público y por parte de los líderes de proceso, para el 2020 se realizará sensibilizaciones con el Manual de Cultura Organizacional y de Liderazgo, con el fin de hacer seguimiento y fortalecer los procesos	Sensibilizaciones del Manual de Cultura Organizacional y Manual de Liderazgo.	Gestión de Comunicaciones – Gestión del Talento Humano	Noviembre 30 de 2020	10.000.000	Sensibilizaciones realizadas.
------------------	--	---	--	----------------------	------------	-------------------------------

	enmarcados en atención al usuario					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

4. Normativa	Acto administrativo sobre protección de datos personales en el sitio web.	Acto administrativo sobre protección de datos personales	Planeación Institucional – Líderes de proceso	Junio 30 de 2020	Recurso Humano y Tecnológico.	Acto administrativo aprobado
	Solicitud de aceptación sobre protección de datos personales en el sitio web.	Aceptación de políticas por parte del usuario	Planeación Institucional – Líderes de proceso	Noviembre 30 de 2020	Recurso Humano y Tecnológico.	Enlace en formularios de solicitud de información.
	Actualizar el protocolo de situaciones de crisis con el objetivo de incluir emergencias y gestión del riesgo de desastres.	documento	Comunicaciones	Junio 30 de 2020	Recurso Humano	Información publicada

5. Relacionamiento con el ciudadano.	Funcionamiento, seguimiento y ajustes al canal de denuncias, con el fin de permitir al ciudadano interponer denuncias de corrupción.	Seguimiento al funcionamiento del canal de denuncias.	Secretaria General.	Permanente	Recurso humano y tecnológico.	Canal de denuncias funcionando.
	Medir la percepción del ciudadano en relación con los servicios que presta la Institución.	Informe	Gestión de Comunicaciones	Al finalizar cada trimestre: abril, julio, octubre de 2020 y enero de 2021.	Recurso Humano y Tecnológico.	Informe

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Atendiendo los requerimientos de la Secretaria de Transparencia, como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la política de acceso a la información pública, con el desarrollo de este componente se busca enmarcar las acciones para la implementación y dar cumplimiento con la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Este componente recoge los lineamientos que permiten garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, buscando mejorar las estrategias para su implementación.

El objetivo primordial en este componente es revisar y mantener actualizada la información publicada en el micro sitio “Ley de Transparencia”, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 de MIN-TIC.

La entidad seguirá revisando y mejorando el proceso de publicación en su página web, de temas relacionados con su gestión, información normativa, proyectos regulatorios y demás información relevante, cumpliendo con los criterios de calidad, claridad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

En atención a la política de Acceso a la información pública, la institución seguirá optimizando su gestión, en virtud de los lineamientos de transparencia y acceso a la información pública nacional establecidos en la Ley 1712 de 2014.

Además, para el 2020, se tomarán los resultados obtenidos a partir de la calificación obtenida de la matriz de autodiagnóstico realizada por la Procuraduría General de la Nación, cumpliendo con los lineamientos normativos de la transparencia activa en lo referente a la publicación mínima obligatoria que establece la citada ley y toda aquella información que sea útil para los ciudadanos.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Lineamientos de transparencia activa.	Realizar cronograma de reuniones periódicas con líderes de proceso con respecto a la ley de transparencia.	Cronograma realizado	Planeación Institucional	Febrero 15 de 2020	Recurso humano	Cronograma

	Ejecutar el cronograma de trabajo de ley de transparencia	Cronograma ejecutado	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020.	Recurso humano	Actas
	Verificación y seguimiento a la publicación de información mínima requerida por Ley de Transparencia y ajustes necesarios, conforme a la Resolución Min Tic 3564 de 2015.	Seguimiento y verificación por semestre	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020.	Recurso humano	Información publicada
	Actualización, de datos abiertos.	Datos abiertos actualizados	Planeación Institucional – Líderes de proceso	Noviembre 30 de 2020	Recurso humano	Información actualizada
	Publicar datos abiertos.	Publicar en el portal web datos.gov.co	Planeación Institucional	Julio 30 de 2020 y Enero 30 de 2021	Recurso humano	Información actualizada
	Divulgar datos abiertos.	Datos abiertos divulgados	Planeación Institucional	Agosto 30 de 2020	Recurso humano	Información actualizada
	Publicar la información sobre contratación pública.	Actualización de enlaces de Ley de Transparencia.	Líder de Gestión Legal	Diciembre 30 de 2020	Recurso humano y tecnológico	100% información publicada

2.Lineamientos de transparencia pasiva.	Publicación de los medios idóneos y canales para recibir solicitudes de información pública, al igual que el formulario y el seguimiento se realiza por medio de la plataforma de PQRSFSD, dando cumplimiento a requerimientos de Ley. Publicación en el link de Ley de	Publicación en la página web de la información descrita en la entidad	Planeación Institucional	Junio 30 y diciembre 30 de 2020.	Recurso Humano y tecnológico.	100% de la información de transparencia pasiva publicada en la página web de la entidad.
---	---	---	--------------------------	----------------------------------	-------------------------------	--

	Transparencia, en la sección de Mecanismos de Atención al Ciudadano.					
	Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecidos en la Ley – canal PQRSF como canal formal	Respuestas a solicitudes.	Gestión de Comunicaciones	Permanente	Recursos Humanos y tecnológico.	Atención PQRSFD
	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.	Planillas sobre trámites de respuestas.	Gestión de Comunicaciones	Permanente	Recursos Humanos y tecnológico.	Atención PQRSFD
3.Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	Actualizar el registro de activos de información.	Inventario de activos de información actualizado y publicado en la página de la entidad	Gestión Documental	Noviembre 30 de 2020	Recursos Humanos y tecnológico.	Publicación de inventario de activos de información en página web.
	Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de información actualizada y publicado en la página web.	Gestión Documental	Noviembre 30 de 2020	Recursos Humanos y tecnológico.	Esquema de publicación página web.
	actualizar el índice de información clasificada y reservada.	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado en la página web.	Gestión Documental	Noviembre 30 de 2020	Recursos Humanos y tecnológico.	Índice de información publicado en la página web.

	Elaborar Plan de Conservación Documental acorde con los lineamientos del Archivo General de la Nación.	Elaboración de Plan de Conservación Documental	Gestión Documental	Febrero 28 de 2020.	Recurso Humano y tecnológico	Plan de Conservación Documental
	Realizar un instructivo de buenas prácticas de la conservación documental	Elaboración Instructivo	Gestión Documental	Abril 30 de 2020.	Recurso Humano y tecnológico	Instructivo
4.Criterio diferencial de accesibilidad.	Ajustar, adoptar y definir un plan de implementación del sistema integrado de conservación de documentos - SIC de la entidad acorde con los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.	Un sistema integrado de conservación ajustado - SIC, adoptado y aprobado. Plan de Trabajo para la implementación del sistema integrado de conservación SIC.	Gestión Documental	Noviembre 30 de 2020.	Recurso Humano y tecnológico.	Acto administrativo y publicado en la página web.
	Disponibilidad los componentes de accesibilidad en el marco de la Política de Gobierno Digital.	Componentes de accesibilidad disponibles en el sitio web de la entidad.	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020.	Recurso Humano y tecnológico.	Componentes disponibles de accesibilidad

5.Monitoreo de acceso a la información pública	Elaborar informe de solicitudes de acceso de la información, que contenga: 1. Número solicitudes recibidas. 2. número solicitudes trasladadas a otra institución. 3. tiempo de respuesta a	Informe de solicitudes de acceso de la información. Atención a PQRSFD.	Gestión de Comunicaciones	Junio 30 y diciembre 30 de 2020.	Recurso Humano y tecnológico.	Informe publicado página web.
--	---	--	---------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

	<p>cada solicitud.</p> <p>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>					
	<p>Talento humano realizará seguimiento a los servidores públicos que deben actualizar las hojas de vida y formulario de Bienes y Renta en el SIGEP.</p>	<p>Que todos los servidores públicos hayan publicado su hoja de vida y formulario de Bienes y Rentas en el SIGEP.</p>	<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>Julio 30 de 2020.</p>	<p>Recurso humano y tecnológico.</p>	<p>100% Nro. de hojas de vida y formulario de Bienes y Rentas diligenciadas en el SIGEP / total servidores públicos de la institución.</p>

1. INICIATIVAS ADICIONALES.

Para fortalecer la lucha contra la corrupción la entidad cuenta con un nuevo Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno, el cual fue actualizado y aprobado por el Consejo Directivo mediante acuerdo No, 012 del 29 de octubre de 2018, el cual recoge los lineamientos éticos, políticos, principios y valores, los cuales serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por los funcionarios, con miras a la adecuada administración y uso eficiente de los recursos financieros y físicos; al trato equitativo y respetuoso del recurso humano, y a la detección, prevención y solución de conflictos, con el propósito de consolidarlos en nuestra cultura organizacional.

Con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y fortalecer la integridad del Talento Humano, se incorporó la actividad de fortalecimiento del Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno, ejecutando actividades donde se vivan y se sientan los valores y principios de la Institución, los cuales sirven para establecer parámetro de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno	Divulgar el Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno.	Una (1) campaña de divulgación del Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno.	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020.	500.000	Campañas de divulgación del Código de Integridad, Ética y Buen Gobierno.
2. Otras iniciativas	Realizar divulgación interna de los lineamientos sobre declaración de conflictos e intereses.	Campaña de divulgación al interior de la entidad.	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020.	500.000	Una (1) campaña de divulgación interna.
	Capacitar a los servidores de la Institución en temas relacionados con: Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC.	Jornada de capacitación	Planeación Institucional	Noviembre 30 de 2020.	\$10.000.000	Listado de asistencia

CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La consolidación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo del proceso 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 2020.

El resultado de estas verificaciones será comunicado al Rector y al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la entidad.

El seguimiento de las actividades programadas para cada uno de los componentes se realizará de acuerdo con los lineamientos del documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" y el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" del Departamento Administrativo de la Función Pública.

De acuerdo con el resultado de las evaluaciones periódicas realizadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad podrá definir las acciones de mejora que considere pertinentes, para el logro de las actividades definidas por cada una de las áreas que participan en la construcción de este Plan.