



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**

*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO**

**2023**

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

**Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No.1 del 30 de enero de 2023.**

**Versión No. 1: enero 30 de 2023**



**Alcaldía de Medellín**

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo  
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101  
Línea gratuita 01 8000 415 380



## CONTENIDO

Introducción	3
Marco Institucional	4
Marco legal	6
Objetivo General	7
Objetivos específicos	7
Contexto	8
Componentes del Plan	
1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	11
2. Estrategias Anti trámites	12
3. Rendición de cuentas	13
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	14
5. Mecanismos para la transparencia	15
6. Iniciativas adicionales	16
7. Acciones de Participación Ciudadana	16
Consolidación, seguimiento y control	27





## 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 2023.

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 2021, 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".

**Decreto 2106 de 2019:** "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".





## OBJETIVO GENERAL

Definir las acciones que la entidad desarrollará en la vigencia de 2023 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 2021, 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 y Decreto 2106 de 2019.
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.

Hace parte integral de este documento archivo en Excel PI-FR-019, denominado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC – 2023, que contempla en cada componente, los subcomponentes, actividades programadas, fecha programada, meta, indicador, presupuesto y responsable. En este documento se programan las actividades a ejecutar dentro de la vigencia y se realiza los seguimientos cuatrimestrales (abril, agosto y diciembre).





## CONTEXTO

Para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se 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 y analizamos los siguientes aspectos:

### 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, valoración de riesgos y 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. En el año 2022 se aprobó la política de Administración del Riesgo, de acuerdo con los nuevos lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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.

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 al 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.

## **C. 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](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, 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.

#### **D. 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 repercuta 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.





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.

## **F. UN DIAGNÓSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.**

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la entidad viene realizando 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".

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





De acuerdo al cronograma propuesto en la guía se efectúa seguimiento a los riesgos: cada cuatro meses, así: un primer con corte al 30 de abril, un segundo con corte al 31 de agosto y un último con corte a diciembre.

El proceso de Planeación acompaña permanentemente en la socialización de la metodología para la administración de los riesgos a los líderes de proceso.

La Institución Universitaria genera un entorno permanente de lucha contra la corrupción, integrando sus procesos enfocados a la prevención y tomando medidas necesarias para combatirlo mediante mecanismos y controles adecuados que permitan la prevención, detección y respuestas a estas conductas.

Los objetivos que se espera lograr con la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción son:

- a) Gestionar riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.
- b) Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante prácticas corruptas.

## 2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.

El objetivo de este componente es facilitar a los ciudadanos y grupos de interés el acceso a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interrelación, ya que está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de 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 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 los procesos misionales y elaboró un instrumento de priorización en el 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 del 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 trámites 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 las acciones de racionalización de los trámites por la Función Pública.

Para el año 2023 se tendrá en cuenta la actualización de los trámites vigentes registrados en el SUIT, los cuales se registran en el portal de [nomasfilas.gov.co](http://nomasfilas.gov.co), y se realizará la identificación y registro de Otros Procedimientos Administrativos – OPAs.

En cuanto a la interoperabilidad, se iniciará con la implementación que permitirá la operación y colaboración entre entidades o dependencias al interior de la Institución para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos de manera oportuna.

Igualmente, dentro de la revisión de trámites institucionales, se considerará el decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

### **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 2022, 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 además de 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 2022, que permitan seguir generando espacios de información, diálogo 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 cuentan los usuarios en el ejercicio de la participación ciudadana.

#### **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 repercuta 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.

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.

## **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.

## **6. 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, en años anteriores sea realizado 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.

## **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 2023.

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” y el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de





INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**

*Acreditados*  
en **ALTA CALIDAD**



[WWW.COLMAYOR.EDU.CO](http://WWW.COLMAYOR.EDU.CO)

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.

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional



**Alcaldía de Medellín**

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo  
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101  
Línea gratuita 01 8000 415 380