



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022



www.utch.edu.co

Tel. Conmutador (+574) 6726565





DAVID EMILIO MOSQUERA VALENCIA

Rector

FERNELIX VALENCIA MOSQUERA

Secretaria general

GONZALO DÍAZ CAÑADAS

Oficina de Gestión de la Comunicaciones

ANGELA CONSUELO GRANADOS CELY

Oficina de Planeación

YUNNER EDUARD MORENO CÓRDOBA

Oficina de Sistemas y Soporte Técnico

SOFIA OLIER GARCIA

Oficina de Atención al Ciudadano

CIDALY MARCELA MOSQUERA MARTINEZ

Oficina de Control Interno



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. MARCO NORMATIVO	4
3. ASPECTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	6
4. LINEAMIENTOS PARA LA FORMUALCION, EJECUCION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA	7
4.1. DEFINICION DEL EQUIPO DE TRABAJO	7
4.2. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES COMPONENTE GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	7
4.3. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES.....	8
4.4. PROGRAMACION COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS.....	8
4.5. PROGRAMACION COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO	8
4.6. PROGRAMACION COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	8
4.7. PROGRAMACION COMPONENTE CODIGO DE INTEGRIDAD.....	8
4.8. ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN	9
5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO. ..	9
5.1. COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS (Ver anexo 1)	9
5.1.1. OBJETIVOS	9
5.1.2. DESARROLLO DEL COMPONENTE DE RIESGOS.....	10
5.2. COMPONENTE 2: ESTRATEGIAS RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	11
5.3. COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS	12
5.4. COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
5.5. COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	15



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Universidad Tecnológica del Chocó ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, basados en la gran responsabilidad depositada por la comunidad, se desarrollan una serie de planteamientos con el fin de identificar, controlar, prevenir y en última instancia minimizar los riesgos relacionados con actos de corrupción que lesionan la integridad de las instituciones y de nuestra comunidad.

Para la vigencia 2022, teniendo en cuenta las normas y modelos que orientan este plan, la institución se ha planteado adelantar acciones de control y fortalecimiento de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción, se tendrá en cuenta la incorporación del impacto en la valoración del riesgo de corrupción, lo cual permite evaluar los controles que permiten minimizar los riesgos de corrupción. Así mismo se implementará estrategia, que contendrá, los componentes de Mapa de riesgos de corrupción, así como medidas para controlarlos y evitarlos, medidas anti-trámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luis Córdoba”, ha estado comprometida con el desarrollo social, económico, en tal sentido, se desarrollarán acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz, donde todos puedan ser escuchados y donde los actos y decisiones de la gestión institucional sean transparentes en material de la lucha contra la corrupción.

Teniendo en cuenta lo anterior al igual que los preceptos señalados en la Constitución Política de Colombia, las leyes y decretos que regulan las actividades, los propósitos de la Institución y las responsabilidades de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011). De acuerdo con esto, el plan anticorrupcion, atencion y participacion ciudadana desarrolla los siguientes componentes:

Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupcion y Acciones para su Manejo: A través de este componente se elabora el mapa de riesgo de corrupción de la Universidad Tecnológica del Chocó con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente.

Estrategia de Racionalización de Trámites: Este componente reúne la acción para racionalización de trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismos de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Rendición de Cuentas: Este componente incluye las acciones que buscan afianzar las relaciones Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad ante la ciudadanía, antes de control y otras entidades de interés, adoptando un proceso



transversal permanente de interacción entre los servidores públicos, ciudadanos, entidades y actores interesados en la gestión y sus resultados. De igual manera por medio de este componente se busca mostrar la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: Por medio de este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la Ciudadanía, a los servicios que presta la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados, a través de los cuales la Universidad Tecnológica del Chocó facilita el acceso a la información ciudadana.

Iniciativas Adicionales: Este componente contiene el Código de Integridad y buen gobierno, donde indica que la división del Talento Humano, apuesta por la integridad en la gestión pública, la cual consiste en la unión y coordinación de acciones que se desarrollan por parte de las entidades, los servidores y los ciudadanos para agregar valor y garantizar los derechos y respuestas a las necesidades de los ciudadanos, el código de integridad busca ser el complemento pedagógico, positivo y preventivo de la disposición de la ley anticorrupción.



2. MARCO NORMATIVO

De acuerdo con toda la normatividad vigente a lo que tiene que ver en materia de corrupción, atención al ciudadano y racionalización de trámites se fundamentan en el siguiente marco normativo:

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.



	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites		Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

3. ASPECTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

DEFINICIONES

- **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento. Es el “resultado de un evento que afecta los objetivos.
- **Corrupción:** “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Modelo Integrado de Planeación y de Gestión:** Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica en su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional.



- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4. LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACION, EJECUCION Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA

Con el proposito de dar cumplimiento a la normatividad y lineamientos tecnicos vigentes impartids por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de trtansaprencia y participacion ciudadana, en especial lo establecido en le Ley 1474 de 2011, la oficina de planeacion con el apoyo de la Oficina de Calidad contando con la informacion suministrada por los procesos para la vigencia 2022 actualiza la programacion de las actividades a desarrollar por cada uno de los 6 componentes del Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano.

Las actividades que desarrollan cada componente deben hacer parte integral de los Planes Operativos Anuales para la asubsistema y su seguimiento debe ser ene tiempo real , incluyendo el trabajo detallado que desarrolla cada proceso, asi como los soportes para el logro y cierre de las actividades. Teniendo en cuenta lo anterior el lider de cada proceso debera aprobar la informacion consignada en cada una de sus actividades.

Para cada componente se deben considerar las siguientes recomendaciones:

4.1. DEFINICION DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo para la construcción y elaboración del Plan Anticorrupción estará liderado por el Jefe de la Oficina de Planeación y la Oficina de Calidad quienes se encargarán de coordinar y consolidar la construccion y actualizacion del Plan Anticorrupción, Atencion y Participacion Ciudadana.

4.2. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES COMPONENTE GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.

La oficina de Planeacion en conjunto con la Oficina de Calidad enviará a cada uno de los procesos en los que se ha identificado riesgos de corrupcion para que procedan a efectuar el analisis, valiracion eidentificacion de actividades que permitan gestionar los riesgos de corrupcion identificados en la Universidad.



4.3. PROGRAMACION DE ACTIVIDADES COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES.

La oficina de Planeacion en conjunto con la Oficina de Calidad remitirá a la oficina de Registro y control academico y demas dependencias necesarias el formato de estretagia de racionalizacion de tramites para que programen las actividades a desarrollar durante la vigencia 2022.

4.4. PROGRAMACION COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

La oficina de Planeación diseñará y elaborará e program de Rendicion de Cuentas de la vigencia 2022.

4.5. PROGRAMACION COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO

la oficina de Planeacion en colaboracion con la Oficina de Calidad, remitirá al Jefe de Talento Humano y a la Coordinadora de Atencion al Ciudadano, el formato del componente de atencion al ciudadano para que programen las actividades a desarrollar durante la vigencia de 2022.

4.6. PROGRAMACION COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

La oficina de Planeacion en colaboracion con la Oficina de Calidad, remitirá a la Oficina de sistemas y la oficina de comunicaciones el formato del componente de transparencia y acceso a la informacion para que programen las actividades a desarrollar durante la vigencia 2022.

4.7. PROGRAMACION COMPONENTE CODIGO DE INTEGRIDAD

La oficina de Planeacion en colaboracion con la Oficina de Calidad. Remitá a la oficina de Talento Humano el formato del componente de codigo de integridad para que programen las actividades a desarrollar durante la vigencia 2022.

4.8. ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL PLAN

Definida la estrategia del Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano descritas en el formato de seguimiento, seá responsabilidad de la Oficna de Planeacion su consolidacion, el segumiento y evaluacion estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

5. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.

5.1. COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS (Ver anexo 1)

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

En su compromiso con el desarrollo social, La Universidad Tecnológica del Chocó “ Diego Luis Córdoba”, estableció medidas para evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos de mayor probabilidad de ocurrencia y que generan un impacto considerable en el cumplimiento de los objetivos institucionales, realiza seguimiento periódico a la efectividad de los controles, contando para ello con personal comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos y de la gestión Institucional.

5.1.1. OBJETIVOS

- Promover una cultura ética al interior de la Universidad Tecnológica del Chocó “Diego Luís Córdoba” encaminada a prevenir eventos de fraude o corrupción.



- Establecer mecanismos para detectar, investigar y remediar efectiva y oportunamente los eventos de fraude o corrupción.
- Administrar y mitigar los riesgos de fraude o corrupción a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de controles antifraude.
- Establecer un marco de entendimiento de los factores, esquemas y riesgos de fraude o corrupción y el tratamiento de estos.
- Construir los roles y responsabilidades frente a la Política Anticorrupción.
- Crear mecanismos de seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas anticorrupción y atención al ciudadano.

Encaminados al logro de la consolidación de las políticas para la administración de los riesgos institucionales la Universidad ha implementado los siguientes compromisos:

- 1) Publicación en la página web institucional los actos administrativos inherentes a la planta de personal incluye personal administrativo y docentes.
- 2) Garantizar la transparencia, eficiencia, eficacia y control en materia contractual
- 3) La Alta Dirección de la Universidad, está comprometida con una política de cero tolerancias frente al fraude o la corrupción en cualquiera de sus modalidades, que promueva una cultura de lucha contra el mismo y que mantenga el más alto nivel de normas profesionales y éticas en su forma de actuar.
- 4) Fomentar un criterio de autocontrol que permita a los administradores y funcionarios ejecutar de forma efectiva y eficiente las actividades y procesos que administran en su gestión diaria.

5.1.2. DESARROLLO DEL COMPONENTE DE RIESGOS

Con el objetivo de administrar y monitorear de manera efectiva los riesgos de corrupción de la universidad, para la presente vigencia se definio una estrategia transversal a todos los procesos relacionados con la actualización, seguimiento de los riesgos, en el cual se incluyo la siguiente actividad que desarrolla este componente:

- Administrar los riesgos a cargo del proceso.

Esta actividad hace parte de los procesos identificados en el Sistema de Gestión de Calidad el cual hace referencia a la identificación, análisis, valoración, manejo y seguimiento de riesgos que están a cargo de cada uno de los líderes de proceso, por otro lado, los procesos que cuentan con riesgos deberán actualizarlos en caso de requerirse, para posteriormente realizar su seguimiento de manera periódica.

La oficina de Planeación en coordinación con la oficina de Calidad realizarán seguimiento y asesoría en la actualización al mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la periodicidad del seguimiento de estos.

Asimismo, la Oficina de Control Interno dentro sus actividades del Plan de trabajo realizará la siguiente actividad:

- Evaluar la Política para la Administración del Riesgo en la Entidad, esta actividad consiste en verificar si los lineamientos adoptados por la Universidad Tecnológica del Chocó para la identificación, análisis, valoración, manejo y monitoreo de los riesgos son efectivos.
- El mapa de riesgos de corrupción de la Universidad hacer parte integral de este plan y puede ser consultado a través del portal web.
- Para medir la implementación y mantenimiento y mejora de este componente la oficina de Control Interno y la Oficina de calidad evalúan la administración de los riesgos en cada una de las auditorías programadas a los procesos.

5.2. COMPONENTE 2: ESTRATEGIAS RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La Universidad en su estrategia pretende identificar, evaluar y suprimir, entre otras cosas: exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc., factores que pueden generar acciones tendientes a la corrupción; teniendo en cuenta lo anterior, y que la estrategia es un mecanismo encaminado a la racionalización de trámites, se busca facilitar el acceso a los servicios ofrecidos y construir una universidad eficiente y transparente atendiendo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y hace parte de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP. En tal sentido, inicialmente se identificarán los trámites que requieren mejora, una vez evaluados los trámites se seleccionarán los susceptibles de mejora. La racionalización de trámites se realizará basados en los trámites priorizados, además se realizarán los análisis funcionales para intervención en temas, jurídicos, procedimentales, tecnológicos y administrativos encaminados a la satisfacción de los usuarios y en procura del mejoramiento de la institución. Como resultado de este componente se obtendrán los planteamientos para optimizar los trámites y su desarrollo de acuerdo con los recursos de la Institución.

Se continuará con la revisión de los procesos Institucionales con miras a mejorar trámites y procedimientos administrativos.

1. certificado de paz y salvo
2. contenido del programa académico
3. certificado de notas
4. carnetización
5. grado de pregrado y posgrado
6. restablecimiento de contraseñas a usuarios.
7. Matrículas de pregrado.



Componente	Subcomponente	Actividad	Entregable	Responsable
Componente 2: Estrategia Antitrámite	Identificación de Trámites	Elaborar Inventario de trámites y servicios de los procesos	Inventario de trámites para identificación de necesidades de actualización	Áreas asociadas con los trámites y atención al usuario.
	Priorización de trámites	se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario	Análisis de priorización para trámites	Áreas asociadas con los trámites – Sistema de atención al usuario
	Racionalización de trámites	Se realizan los análisis de propuestas de racionalización en aspectos jurídicos, procedimentales, tecnológicos y administrativos encaminados a la satisfacción de los usuarios y en procura del mejoramiento de la institución	Plan de acción para la racionalización de trámites y ejecución de acciones autorizadas	Áreas asociadas con los trámites – Sistema de atención al usuario

5.3. COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo a lo establecido en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 “Estatuto anticorrupción” la rendición de cuentas es una expresión de control social, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, lo que hace necesario que todas las entidades de la administración pública rindan cuentas permanentemente a la ciudadanía; de igual forma comprende acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión.

Este ejercicio se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados, mediante los cuales la Universidad da a conocer resultados de su gestión a los ciudadanos, garantizando el acceso a la información institucional de forma clara, oportuna y actualizada a la sociedad en general, ampliando la participación de la comunidad, organismos de control y otras entidades públicas en la rendición de cuentas a la ciudadanía

La Universidad propone y aplica un enfoque ampliamente participativo a través de la convocatoria a la rendición de cuentas presencial y a la publicación del informe de gestión de la Universidad a través de la página Web link “rendición de cuentas” que es fomentada a través de foros, chat, la difusión en la Emisora Sociocultural Radio Universidad. El propósito es la



participación de otras entidades públicas, de la comunidad en lo concerniente a los Planes, Programas, Proyectos y todos los aspectos relacionados con la gestión institucional.

Anualmente, la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba realiza una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, en el cual se presenta información referente a su gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las vicerrectorías, decanaturas y dependencias en cuanto a la ejecución presupuesta, talento humano, contratación y cumplimiento de metas entre otros y principales retos para la siguiente vigencia.

Al finalizar cada una de las acciones la Oficina de Control Interno realizará una evaluación individual que evidencie el nivel de satisfacción de los ciudadanos relacionados con los momentos previos y durante la ejecución de la actividad, lo que generará herramientas para planear acciones en pro de la mejora continua de la Universidad.

La Universidad Tecnológica del Chocó tiene como estrategia para la rendición de cuentas las siguientes:

- Informar periódicamente a la ciudadanía en general sobre los documentos, informes y datos estadísticos de la gestión de la universidad a través del portal institucional, en el cual la ciudadanía y comunidad Universitaria, tienen acceso a la información de la gestión de los años anteriores.
- Propiciar la rendición de cuentas por Vicerrectorías, decanaturas y dependencias y rectoría en general, elaborando la planeación y desarrollo de las mismas desde el mes de febrero.
- Propiciar espacios de interlocución entre la administración y la ciudadanía con el fin de fortalecer la confianza.
- Publicar los informes del avance de la ejecución del plan de desarrollo y plan estratégico en el portal en el cual se informe a la ciudadanía sobre el avance de su ejecución.
- Convocatoria a la ciudadanía para ser parte de las diferentes veedurías ciudadanas.

El objetivo de tener una Universidad transparente y cumplir con el elemento de información de Rendición de Cuentas, se debe publicar en el portal web de la universidad la información de la gestión de la vigencia del año anterior.

La oficina asesora de planeación revisará la calidad y la oportunidad de la información registrada en el avance y cierre de cada una de las actividades de este plan.

5.4. COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Universidad implementará mecanismos para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, para ello se validarán los trámites institucionales en el SUI.

Es preciso tener en cuenta las siguientes definiciones para un mayor entendimiento:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución¹⁷. - **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones¹⁸. - **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud¹⁹. - **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

- Informar a través de la Página Web www.utch.edu.co la información relacionada con todos los temas de interés para la comunidad en general.
- Continuar la implementación de acciones que permitan mejorar el acceso a instrumentos tecnológicos en la universidad.
- fortalecer la oficina de atención al Ciudadano.
- Coordinar y hacer seguimiento al trámite de las peticiones recibidas en la Universidad a través de los diferentes canales de comunicaciones habilitados para tal fin.
- La integración de diferentes canales de comunicación a través de un solo sistema. Lo que facilita el seguimiento y control en la atención de las peticiones, así como la consulta por parte de los ciudadanos del estado de sus peticiones y/o de la respuesta de estas.



- Fortalecer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los usuarios hacen por medio de los mecanismos establecidos por la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba entre los que se identifican.
 - Sistema de informacion PQRS
 - Buzon de Sugerencias
 - Ventanilla Unica
 - Correo Institucional.
 - Linea movil de atencion al Ciudadano.
- Fortalecer el proceso de evaluacion de percepcion de los clientes a través de la encuesta de satisfaccion del cliente implementado por el sistema de Gestión de Calidad, cuyos resultados permiten identificar las fortalezas y debilidades del servicio prestado y contribuyen a la formulacion de mejoras para brindar día a día un mejor servicio.
- Informar a los usuarios de la Universidad a través de:
 1. Horario de atención sede central: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.
 2. Línea Gratuita: 01 8000 938824 - Conmutador (+574) 6726565 | F ax (+574) 710 172
 3. Página web: <http://www.utch.edu.co> | E-mail: contactenos@utch.edu.co
 4. Personalmente: en la sede de la Universidad, Quibdó – Chocó –Colombia Cra.22 # 18A 59-97 B/ Nicolás Medrano, Ciudadela Universitaria

De acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad, la Universidad a través de funcionarios directivos, líderes de procesos, profesionales, técnicos, asistenciales implementará acciones y controles que permitan evitar la materialización de los posibles riesgos identificados con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

5.5. COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Cordoba, teniendo en cuenta la ciudadana como un eje central de la administracion publica en aras de mejorar la efectividad y eficiencia para así poder garantizar los servicios que presta a la ciudadanía, promoviendo acciones para mejorar la calidad y accesibilidad a la informacion identificando estrategias para tal fin.



Con el fin de brindar un mejor acceso a la información y facilitar el acceso a la ciudadanía la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba adelantará acciones encaminadas a:

- Actualización de la información en el Portal Institucional, según los criterios de GEL y demás normativas vigentes.
- Emitir Circulares semestrales para la recordar a las diferentes dependencias la actualización de la información en el Portal Institucional.
- Generación y Consolidación de informes de solicitudes realizadas en el sistema de información PQRS.
- Implementar una APP móvil el SIAC que incluya los servicios de mayor impacto a la ciudadanía con el fin de agilizar y facilitar los trámites que realizan los ciudadanos.
- Consolidar servicios de mayor demanda en el SIAC como portal de entrada a los trámites y servicios.
- Desarrollar un canal abierto (chat en vivo) para la atención de consultas rápidas y asesorías frente a los servicios académicos que ofrece la institución con el fin de facilitar la interacción de los ciudadanos por medios virtuales y eviten su desplazamiento a la institución, reduciendo aglomeraciones.

5.6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES – CODIGO DE INTEGRIDAD

La Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba contribuyendo a las buenas prácticas administrativas, en aras de garantizar la transparencia y la no tolerancia con la corrupción, elaboró el código de integridad y Buen gobierno de la institución, atendiendo a la Ley 1499 de 2017 y se realizará socialización con todas las dependencias de la Universidad buscando así la apropiación colectiva de este instrumento.

DAVID EMILIO MOSQUERA VALENCIA
Rector

ANGELA CONSUELO GRANADOS CELYS
Jefa Oficina de Planeación