



Universidad Tecnológica del Chocó
Diego Luis Córdoba

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020



www.utch.edu.co

Tel. Conmutador (+574) 6726565





RESOLUCION No. **0249** de 2020
(**30 ENE 2020**)

Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de riesgo Institucional de la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba" vigencia 2020.

El Rector de la Universidad Tecnológica del Chocó, en uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el numeral 20 del Artículo 46 del Acuerdo 0001 del 9 de agosto de 2017, Estatuto General de la Universidad, y

CONSIDERANDO:

Que el Decreto No 1510 de 2013 en su Artículo 17 establece la evaluación del riesgo que el proceso de Contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida Colombia Compra Eficiente.

Que, la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 establece en el Artículo No 73 que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción.

Que, la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 establece en el Artículo No 76 establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la calidad.

Que, el Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, emanado de la Presidencia de la República estableció la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción.

Que el Artículo 3º de la Ley 489 de 1998 dice que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

Que, el Decreto 1537 de 2001 en su Artículo 1º estable parámetros para la racionalización de la gestión institucional de las entidades públicas.

Que, la Ley 1474 de 2011 establece la cultura de la legalidad, elevando la lucha contra la corrupción a la categoría de "política de estado", vinculando a toda la sociedad.

Que, la Ley 190 de 1995 genera condiciones para hacer más efectiva la lucha contra la inmoralidad administrativa en el estado Colombiano.

"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
NIT. 891680089-4
Cra. 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574) 6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó (Colombia)



Que, el Artículo No 4 del Decreto No 2641 de 2012 dice que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente para que se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Adoptar el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Tecnológica del chocó "Diego Luis Córdoba" para la vigencia del año 2020, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ADOPCIÓN DEL MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL. Adoptar el Mapa de Riesgo Institucional de la Universidad Tecnológica del chocó "Diego Luis Córdoba", para la vigencia del año 2020, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO: DIVULGACIÓN. La Oficina de Planeación, dispondrá lo necesario para que los documentos que contienen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgo Institucional sean publicados y dados a conocer en las dependencias de la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba" y a la comunidad universitaria.

ARTÍCULO CUARTO: IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO: La Oficina asesora de Control Interno diseñará y pondrá en marcha la estrategia institucional encaminada a coordinar con las demás dependencias de la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba", la implementación, seguimiento y evaluación permanente de las acciones que se pongan en marcha para la ejecución de los planes de que trata la presente resolución.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Quibdó, de

13 0 ENE 2020


DAVID EMILIO MOSQUERA VALENCIA
Rectora

| Preparó | Proyectó | Revisó | Fecha | No Fojos |
|-----------------------|-----------------|-----------------|------------|----------|
| Oficina de Planeación | Fidel Castro H. | Ángela Granados | 2020/01/29 | 3 |

"UTCH, Compromiso de Todos y para Todos"



Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba
Nit. 891680089-4
Cra. 22 No. 18B-10 B. Nicolás Medrano - Ciudadela Universitaria
Conm. (+574) 6726565. Línea gratuita: 01 8000 938824
E-mail: contactenos@utch.edu.co Página Web: www.utch.edu.co
Quibdó, Chocó (Colombia)



DAVID EMILIO MOSQUERA VALENCIA

Rector

WINNER MOSQUERA RIOS

Secretaria general

GONZALO DÍAS 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

FERNELIX VALENCIA MOSQUERA

Oficina de Control Interno



Contenido

| | |
|---|----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. MARCO NORMATIVO | 5 |
| 3. ASPECTOS GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | 7 |
| 4. METODOLOGIA UTILIZADA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8 |



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 2020, 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 del 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).



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. METODOLOGIA UTILIZADA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Reunión con los líderes de los diferentes procesos de la Universidad.
- Recopilación de la normatividad vigente y difusión en las diferentes unidades.
- Diseño de la metodología para la elaboración y actualización del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2020.
- Apropiación de la metodología con los líderes de proceso.
- Se socializó la metodología con los líderes de proceso.
- Los riesgos anticorrupción fueron identificados por los líderes de proceso.
- Se continúa con la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea.
- Revisión de los seguimientos adelantados por la oficina de control Interno del plan de la vigencia 2020.
- Se aplicaron los lineamientos de la metodología de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Promoción y divulgación del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2020, en la página institucional a partir de la fecha establecida, 31 de enero de 2020.

Se estableció responsabilidad conjunta de las oficinas de Planeación, control interno, comunicaciones, atención al ciudadano y Gestión de Tecnologías y de Información de las Telecomunicaciones; la elaboración y actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; de igual forma, la responsabilidad del seguimiento queda en cabeza de la Oficina de Control Interno con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.



4.1. COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS (VER ANEXO 1)

| MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS -2020 | | |
|--|--|---|
| Componente | Riesgo | Medidas Concretas Para Mitigar Los Riesgos |
| Componente 1: Mapa de Riesgos | Incumplimiento en la aplicación de las políticas de Administración del Riesgo | Socializar Políticas para la Administración de los Riesgos Institucionales Seguimiento y monitoreo en la aplicación de la política |
| | Fallas en la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción | Publicación en la página de la Universidad el Mapa de Riesgos de Corrupción en las fechas establecidas |
| | La Autoevaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción no se realice | Autoevaluación al Mapa de Riesgos |
| | Incumplimiento al Plan de Mejoramiento producto de autoevaluación del Mapa de Riesgo | Implementar las actividades identificadas en el plan de mejoramiento |

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.



4.1.1. 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 los mismos.
- 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 tolerancia 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.

4.2. COMPONENTE 2: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

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 |



4.3. 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 Socio-cultural 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.

| Componente | Subcomponente | Actividad | Entregable | Responsable |
|---|---|---|--|----------------------------|
| Componente 3: Rendición de Cuentas | Publicación de información sobre los resultados de la gestión Institucional | Publicación en el portal de la Universidad el informe de gestión y resultados e información financiera. | Publicación de Informe | Planeación, Comunicaciones |
| | Rendición de cuentas | Audiencia pública de rendición de cuentas | Soportes de realización de la rendición de cuentas | Planeación, Comunicaciones |

4.4. 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 tramites institucionales en el SUIT.



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 los 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.
- 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 al 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.

| Componente | Subcomponente | Actividad | Entregable | Responsable |
|--|--|---|--|---|
| Componente 4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano | Fortalecimiento de los canales de atención | Identificar necesidades de los procesos y proponer mejoras en los diferentes canales de atención. | Elaboración de Estrategia | Áreas asociadas con los trámites y atención al usuario. |
| | | Adecuar el portal web para personas con deficiencia visual | Portal Web accesible para personas con deficiencia visual | Áreas asociadas con los trámites, atención al usuario y Sistemas y soporte Técnico. |
| | | Socializar y Mejorar la aplicación de PQRS | Fácil acceso y conexión con el correo personal del usuario. | Áreas asociadas con los trámites y atención al usuario. |
| | Atención al Ciudadano | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos y promover la Eficiencia y calidad en el servicio | Personal cualificado para atender a los usuarios y mejorar tiempos de respuesta. | Proceso de Talento Humano y servicios administrativos y oficina de atención al usuario. |
| | | Promover espacios de sensibilización cada semestre para afianzar la cultura del servicio. | Personal capacitado y apto para la atención de ciudadanos, principalmente las personas con algún tipo de discapacidad. | Proceso de Talento Humano y servicios administrativos y oficina de atención al usuario. |
| | Relacionamiento con el ciudadano | Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. | Diseño e implementación de canales de comunicación y de información acorde a la necesidad de los grupos de interés. | Áreas asociadas con los trámites – Sistema de atención al usuario |
| | | Revisar la funcionalidad de los canales de información y los procedimientos de comunicación empleados por la Universidad. | | |



| Componente | Subcomponente | Actividad | Entregable | Responsable |
|------------|---------------|---|--|---|
| | | Realizar encuestas de percepción de los ciudadanos con respecto de los servicios que presta la Universidad. | Mejorar la percepción de los ciudadanos en relación con los servicios que presta la Universidad. | Proceso de Talento Humano y servicios administrativos y oficina de atención al usuario. |
| | | Realizar encuestas de percepción de los servidores públicos respecto de los aspectos a mejorar por la Universidad para garantizar la eficiencia, eficacia y calidad de la prestación de servicios a los ciudadanos. | Adoptar los correctivos necesarios para que los servidores públicos puedan garantizar la adecuada prestación de los servicios. | Proceso de Talento Humano y servicios administrativos y oficina de atención al usuario. |

4.5. 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 Córdoba”, ajustará y actualizará, por lo menos una vez al año, el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad en cabeza de la Oficina de Planeación y el seguimiento bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno.

| Componente | Subcomponente | Actividad | Entregable | Responsable |
|--|--------------------------------|---|---|--|
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información | Transparencia | Publicación y actualización de información pública | Información pública y actualizada en la web | Comunicaciones, Sistemas y soporte Técnico |
| | | Publicación de información sobre peticiones de información. | Informe de atención al ciudadano | Comunicaciones, Sistemas y soporte Técnico |
| | Accesibilidad a la información | Adecuación del Portal web para mejorar condiciones de accesibilidad | Portal web con características de accesibilidad | Comunicaciones, Sistemas y soporte Técnico |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|---|---|--------------|------------|----------------------------|---------------------------|--|--|---|
| 1 | Reunión con los líderes de los procesos | 16/01/2020 | 31/03/2020 | Planeación | C1: Mapa de Riesgo | C1_SC1: Elaboración Mapa de Riesgo de Corrupción | Análisis de información e identificación de los riesgos de corrupción. | Dra. Angela Granados |
| 2 | Elaboración de la política de administración del riesgo | 16/01/2020 | 31/03/2020 | Planeación | C1: Mapa de Riesgo | C1_SC2: Política de Administración de Riesgos | Política de administración del riesgo | Dra. Angela Granados |
| 3 | Publicación Mapa de Riesgo | 16/01/2020 | 31/03/2020 | Planeación, comunicaciones | C1: Mapa de Riesgo | C1_SC3: Consulta y Divulgación | Publicación en la página web de la institución | Gonzalo Cañadas |
| 4 | Capacitación sobre mapa de riesgo a líderes de procesos | 16/01/2020 | 31/03/2020 | Control Interno Planeación | C1: Mapa de Riesgo | C1_SC3: Consulta y Divulgación | Procesos capacitados | Fernelix Valencia Dra. Angela Granados |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|---|---|--------------|------------|--|-----------------------------|------------------------------------|--|---|
| 5 | Autoevaluación del mapa de riesgo | 16/01/2020 | 30/04/2020 | Control Interno | C1: Mapa de Riesgo | C1_SC4: Monitorio y revisión | Evaluación de los riesgos | Fernelix Valencia |
| 6 | Plan de mejoramiento producto de la autoevaluación del mapa de riesgo | 16/01/2020 | 17/02/2020 | Control Interno | C1: Mapa de Riesgo | C1_SC5: Seguimiento | Cumplimiento plan de mejoramiento | Fernelix Valencia |
| 7 | Inventario de trámites de cada proceso de la institución | 16/01/2020 | 31/03/2020 | Control Interno Atención al Ciudadano Planeación | C2: Estrategía Antitrámites | C2_SC1: Identificación de Trámites | Consolidado de trámites académicos y administrativos de la institución | Líderes de Proceso : Admisión, registro y control Financiera Talento Humano Programas |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|---|---|--------------|------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------------|---|--|
| | | | | | | | | Académicos |
| 8 | Diseñar y realización de encuesta de satisfacción de los usuarios de los trámites de la universidad | 16/01/2020 | 31/12/2020 | Atención al Ciudadano | C2: Estrategía Antitrámites | C2_SC2: Priorización de trámites | Informe de encuesta de satisfacción de los usuarios de los trámites de la universidad | Líderes de Proceso : Admisión, registro y control Financiera Talento Humano Programas Académicos |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|----|---|--------------|------------|--|-----------------------------|-------------------------------------|--|--|
| 9 | Identificación de los trámites a mejorar | 16/01/2020 | 31/05/2020 | Atención al Ciudadano | C2: Estrategía Antitrámites | C2_SC2: Priorización de trámites | Listado de trámites identificados a mejorar | Líderes de Proceso : Admisión, registro y control Financiera Talento Humano Programas Académicos |
| 10 | Análisis y propuesta de racionalización en aspectos jurídicos, procedimentales, tecnológicos y administrativos encaminados a la satisfacción de los usuarios y en procura del mejoramiento de la institución. | 16/01/2020 | 30/06/2020 | Vicerrectoría de Docencia, Admisión, registro y control Financiera | C2: Estrategía Antitrámites | C2_SC3: Racionalización de trámites | Plan de acción para la racionalización de trámites | Líderes de Proceso : Vicerrectoría de Docencia |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|----|---|--------------|------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|--|---|
| | | | | Talento Humano, Sistemas. | | | | a, Admisión, registro y control Financiera Talento Humano Programas Académicos, Sistemas. |
| 11 | Evento de rendición de cuentas | 16/01/2020 | 31/03/2020 | Planeación | C3: Rendición de Cuentas | C3_SC1: Rendición de cuentas | evento de rendición de cuentas realizado | Dra. Angela Granados |
| 12 | Publicación en el portal de la Universidad el informe de gestión y resultados e información financiera. | 16/01/2020 | 4/04/2020 | Planeación, Control | C3: Rendición | C3_SC2: Publicación de | Informe de rendición | Dra. Angela Granados |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|----|---|--------------|------------|------------------------|---|--|--|--------------------------------------|
| | | | | Interno Comunicaciones | n de Cuentas | información sobre los resultados de la gestión Institucional | de cuentas publicado con los soportes financieros. | OS Fernelix Valencia Gonzalo Cañadas |
| 13 | Identificar necesidades de los procesos y proponer mejoras en los diferentes canales de atención. | 16/01/2020 | 31/12/2020 | Sistemas Planeación | C4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano | C4_SC1: Fortalecimiento de los canales de atención Atención al Ciudadano | Elaboración de estrategia | Yunner Moreno |
| 14 | Adecuar y modernizar el portal web de la institución. | 16/01/2020 | 30/12/2020 | Comunicaciones | C4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al | C4_SC1: Fortalecimiento de los canales de atención Atención | Portal Web adecuado y modernizado | Gonzalo Cañadas |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|----|---|--------------|------------|-------------------------|---|--|--|------------------|
| | | | | | Ciudadano | al Ciudadano | | |
| 15 | Socialización sobre el buen uso de la aplicación de PQRSD (SIAC) | 16/01/2020 | 31/03/2020 | Sistemas | C4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano | C4_SC1: Fortalecimiento de los canales de atención Atención al Ciudadano | Divulgación y uso de aplicativo SIAC en los canales de atención al cliente | Yunner Moreno |
| 16 | Promover espacios de sensibilización cada semestre para afianzar la cultura del servicio. | 11/01/2020 | 30/06/2020 | Bienestar Universitario | C4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano | C4_SC2: Atención al Ciudadano | Eventos sobre cultura del servicio en la institución | Hedrix Gutierrez |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|----|---|--------------|------------|-------------------------|---|---|---|---------------|
| 17 | Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. | 16/01/2020 | 30/06/2020 | Sistemas | C4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano | C4_SC3: Relacionamento con el ciudadano | Informe de caracterización de lois ciudadanos y grupos de interés | Sofia Olier |
| 18 | Revisar la funcionalidad de los canales de información y los procedimientos de comunicación empleados por la Universidad. | 16/01/2020 | 30/04/2020 | Sistemas Comunicaciones | C4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano | C4_SC3: Relacionamento con el ciudadano | Diseño e implementación de canales de comunicación y de información acorde a la necesidad de los grupos de interés. | Yunner Moreno |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|----|---|--------------|------------|-----------------------|---|-----------------------------------|--|----------------------|
| 19 | Realizar encuestas de percepción de los servidores públicos respecto de los aspectos a mejorar por la Universidad para garantizar la eficiencia, eficacia y calidad de la prestación de servicios a los ciudadanos. | 16/01/2020 | 30/06/2020 | Atención al Ciudadano | C4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano | C4_SC3: Relación con el ciudadano | Adoptar los correctivos necesarios para que los servidores públicos puedan garantizar la adecuada prestación de los servicios. | Sofia Olier |
| 20 | Publicación y actualización de información pública | 16/01/2020 | 31/12/2020 | Comunicaciones | C5: Transparencia y Acceso a la Información | C5_SC1: Transparencia | Información pública y actualizada en la web | Gonzalo Díaz Cañadas |



| # | ACTIVIDAD | FECHA INICIO | FECHA FIN | DEPENDENCIA | COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | SUBCOMPONENTE ANTICORRUPCIÓN | ALINEACIÓN ACTIVIDAD-PRODUCTO PAA | RESPONSABLE |
|----|---|--------------|------------|--------------------------------------|---|--|---|----------------------|
| 21 | Publicación de información sobre peticiones de información. | 16/01/2020 | 31/12/2020 | Atención al Ciudadano Comunicaciones | C5: Transparencia y Acceso a la Información | C5_SC1: Transparencia | Informe de atención al ciudadano | Sofia Olier |
| 22 | Accesibilidad a la información | 16/01/2020 | 31/12/2020 | Comunicaciones | C5: Transparencia y Acceso a la Información | C5_SC2: Accesibilidad a la información | Portal web con características de accesibilidad a la información. | Gonzalo Díaz Cañadas |