

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



UNIVERSIDAD DE CARTAGENA  
ABRIL DE 2013

## PROPOSITO

Conociendo la importancia de fortalecer el principio básico de participación ciudadana, la Universidad de Cartagena en coherencia con su responsabilidad social y compromiso ético desarrolla una gestión pública transparente y democrática.

Este documento se elabora como un mecanismo que facilite la inclusión ciudadana y la transparencia en los procesos de gestión pública, y garantice así el cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012.

## ANTECEDENTES

### Código de Ética y Código de Buen Gobierno

- Asumiendo como un deber el compromiso de trazar normas o directrices sustanciales de conducta que conduzcan a garantizar la transparencia del ejercicio profesional académico y administrativo de los servidores públicos de la Institución, el Consejo Superior de la Universidad aprobó en 2008 el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno.

### Certificación Institucional en Calidad

- En 2011, la Universidad de Cartagena sometió a evaluación su Sistema Integrado de Gestión, arrojando como resultado satisfactorio, la conformidad del mismo, por lo cual fue certificada por el ICONTEC en las normas de referencia NTC GP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Esto, asegura que la Universidad está comprometida con la mejora continua, la apropiación de una cultura de la calidad, que en su espíritu busca fortalecer mecanismos para brindar una mejor atención a los ciudadanos y usuarios en general, para obtener su total satisfacción y fomentar así la transparencia en la gestión pública institucional.

### Gestión del Riesgo

- El proceso de identificación y gestión de riesgo, se viene realizando de acuerdo a la política institucional referente a la administración del riesgo y a los aspectos metodológicos de seguimiento a la gestión del riesgo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena – SIGUC, considerandolo como aspecto fundamental de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

### Eficiencia en la Gestión Educativa

- Los resultados de las evaluaciones de gestión en las que el MEN, en conjunto con el SUE, evaluó la gestión de las universidades públicas del país del año 2010 y 2011, respectivamente, han posicionado a la Universidad dentro de los primeros lugares, de manera sostenida.

### Rendición de Cuentas

- En el mes de enero de 2013, se llevó a cabo la última audiencia de rendición de cuentas de la gestión académica y administrativa realizada entre el periodo de 2010-2 -2012-1. En la cual se hizo partícipe la comunidad de la Universidad de Cartagena, las agremiaciones, empresas y la sociedad, tanto a nivel local como nacional.

Continúa en la siguiente página>



Continuación de página anterior>

#### Optimización de Trámites

- Con el propósito de aumentar la eficiencia, se viene trabajando en la optimización de algunos trámites mediante su automatización: las inscripciones de pregrado y postgrados, matrícula virtual de estudiantes de pregrado, sistema QRS, solicitudes de compras y/o despachos de almacén, entre otros.
- Se han suprimido trámites que inciden en la mayor eficiencia y oportunidad para la Universidad. En este punto se destaca por su impacto en 2012, la eliminación de la expedición de actos administrativos para el reintegro de funcionarios, al no corresponder a decisiones de fondo.

#### Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Desde 2010, se ha implementado el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias como un instrumento de expresión de la percepción de los usuarios tanto internos como externos de los servicios prestados por la institución en sus diferentes procesos. Entre 2010 y 2012, ha sido notable el grado de apropiación de los usuarios de este procedimiento, teniendo en cuenta el aumento en el uso del mismo.

#### Comite de Convivencia Laboral

- Con la implementación realizada por la Resolución 652 de 2012 la Universidad regula su Comité de Acoso Laboral convirtiéndolo en el Comité de Convivencia Laboral, buscando implementar las medidas preventivas del acoso laboral, mejorando la estabilidad del trabajador Udeceista.



## COMPONENTES

### 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El establecimiento de las políticas institucionales, que en consonancia con las exigencias y los criterios establecidos por el gobierno nacional, se han encaminado a fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción posibles en el desarrollo de los procesos llevados a cabo en la Universidad.

La Universidad de Cartagena de manera coherente con el objetivo de cerrar los espacios en los cuales la corrupción pudiera hacer presencia, ha considerado la gestión específica de los procesos con proyectos y metas anticorrupción y de atención al ciudadano, de esta forma desde la intervención de los procesos de Contratación, Gestión de Control Disciplinario, Auditorías y Gestión Estratégica y Directiva, entre otros, se ha iniciado el proceso de identificación de aquellos factores que pueden convertirse en un riesgo de corrupción.

Dicho proceso de identificación y gestión de riesgo, se viene realizando de acuerdo a la política institucional referente a la administración del riesgo y a los aspectos metodológicos de seguimiento a la gestión del riesgo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena – SIGUC. El primer resultado del proceso de seguimiento ha arrojado aspectos claves como la necesidad de definir como objetivos la prevención de los riesgos de incumplimiento de las actividades de dirección, coordinación y supervisión de contratos; la verificación y evaluación de los procesos de la institución, haciendo hincapié en la identificación de las debilidades y fortalezas que presentan, además de optimizar los procesos de auditorías y de gestionar los procesos disciplinarios, en aquellas conductas que representan faltas disciplinarias, cometidas por funcionarios de la institución.

#### Objetivo general del componente:

Fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción posibles en el desarrollo de los procesos llevados a cabo en la Universidad.

#### Objetivos específicos:

- Prevenir los riesgos de incumplimiento de las actividades de dirección.
- Coordinación y supervisión de contratos.
- Continuar con la verificación y evaluación de los procesos de la institución, identificando oportunidades de mejoramiento. Optimizar el proceso de sistematización de auditorías de la Oficina Asesora de Control Interno.
- Gestionar los procesos disciplinarios por conductas descritas como faltas disciplinarias, cometidas por funcionarios de la institución.

### 2. ESTRATÉGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites tiene como propósito facilitar el acceso a los servicios que brindan las entidades públicas, entendiendo que los trámites y procedimientos innecesarios afectan la eficiencia y transparencia de la gestión pública. A partir del análisis permanente de factores internos y externos, la Universidad de Cartagena se ha preocupado por la racionalización de los trámites por medio de distintas estrategias que implican simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación, optimización del servicio y/o interoperabilidad de información.



En un trabajo conjunto entre sus diferentes unidades académicas y/o administrativas y el apoyo de la División de Sistemas, con el propósito de aumentar la eficiencia viene trabajando en la optimización de algunos trámites mediante la modernización y automatización de algunos trámites como: las inscripciones de pregrado, inscripciones de postgrados, inscripciones de programas de extensión, matrícula virtual de estudiantes de pregrado, generación de tiras de pago de nómina de empleados en la página web, sistema QRS, financiación de matrícula financiera, solicitudes de supletorios, solicitudes de habilitaciones, solicitudes de grado, inscripciones comedor universitario, solicitudes de novación y reliquidación de matrícula, solicitudes de compras y/o despachos de almacén, registro de proveedores.

Por otra parte, se han suprimido trámites que inciden en la mayor eficiencia y oportunidad para la Universidad. En este punto se destaca por su impacto, la eliminación de la expedición actos administrativos para el reintegro de funcionarios, al no corresponder a decisiones de fondo.

Objetivo general del componente:

Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Universidad de Cartagena.

Objetivos específicos:

- Fortalecer los mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Evaluar la pertinencia e importancia de los trámites.

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La exigencia constitucional y legal de rendir cuentas a la ciudadanía constituye para la Universidad de Cartagena la oportunidad para presentar un informe completo del desarrollo que ha tenido en sus procesos, en el avance de la veeduría ciudadana sobre la ejecución de los compromisos asumidos en su Plan de Desarrollo, y en la interacción con toda la sociedad, derivada del cumplimiento de su misión.

La Universidad de Cartagena lleva a cabo rendiciones cuentas. Con este informe busca contribuir con el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia, imparcialidad y publicidad; entregar a los ciudadanos información clara y precisa sobre la forma como la Universidad, alcanza las metas propuestas; mostrar como recibe los recursos y como se distribuyen en el cumplimiento de su misión, generar un espacio de participación; y dar cumplimiento de los preceptos constitucionales y a la Ley 489 de 1998 sobre democratización y control social a la gestión pública, contemplando en su artículo que en su Art. 33, en el cual establece que: “La administración pública podrá convocar audiencias públicas en los cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derecho o intereses colectivos”.

La Universidad de Cartagena el día 23 de enero del año presente llevó a cabo la última rendición de cuentas de la gestión académica y administrativa realizada entre el periodo de 2010-2 -2012-1. En la cual hizo partícipe a la comunidad de la Universidad de Cartagena, las agremiaciones, empresas y la sociedad, tanto a nivel local como nacional. Para tal efecto la Universidad de Cartagena tiene establecido un procedimiento que se resume en la *Gráfica 1*.



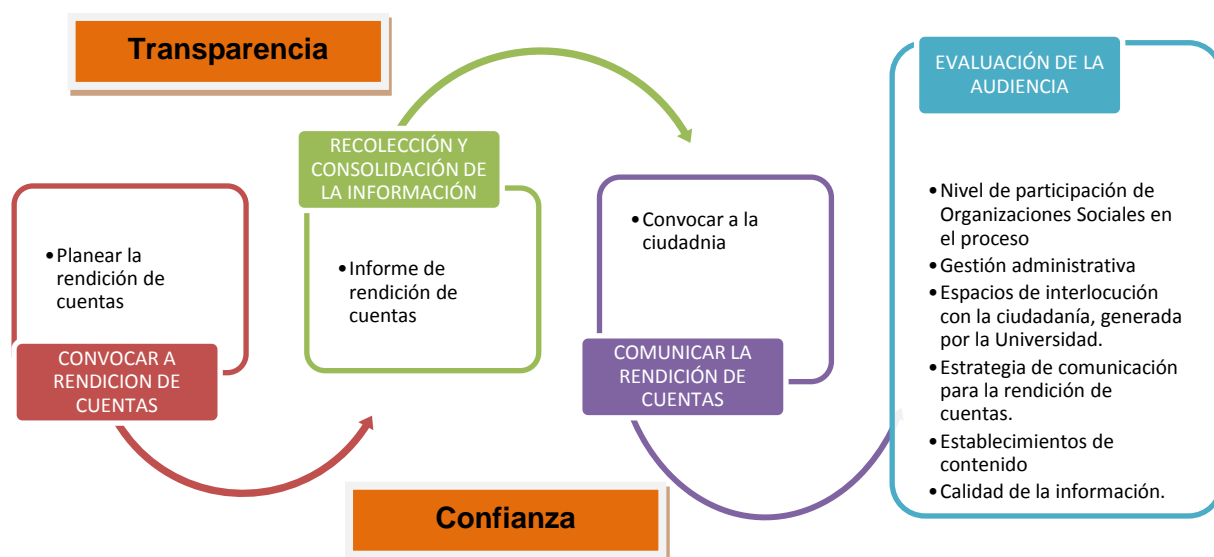
**Objetivo general del componente:**

Fortalecer la democratización y control social a la gestión pública de la Universidad de Cartagena mediante la realización de una audiencia de rendición de cuentas.

**Objetivos específicos:**

- Coordinar la preparación y ejecución de la audiencia de rendición de cuentas
- Implementar las iniciativas de rendición de cuentas.
- Convocar a la ciudadanía para que sea partícipe del proceso de rendición de cuentas.
- Evaluar la rendición de cuentas.

Grafica 1. Rendición De Cuentas



**4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El fortalecimiento institucional a través del Buen Gobierno es un mecanismo complejo y poco tangible, pero indispensable en la búsqueda de la prosperidad democrática. En coherencia con las políticas nacionales que buscan propiciar procesos de participación ciudadana y responsabilidad social, la Universidad de Cartagena con el fin de promover el buen gobierno en las instituciones del sector, ha fortalecido los mecanismos de inspección, vigilancia y control. En este sentido, se consideran como instancias de participación los siguientes: las consulta para elegir rector, decanos, directores de programa, representantes ante el consejo superior y Consejo Académico; el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias; y la participación en comités al interior de facultades y en la gestión académico administrativas a nivel de la administración central. Además de la rendición de cuentas como ampliación de la voluntad de la administración de informar a la comunidad sobre su gestión.



Desde el 2010 se ha implementado el procedimiento de quejas, reclamos y sugerencias dentro de la comunidad universitaria, como un instrumento de expresión de la percepción de los usuarios tanto internos como externos, de los servicios prestados por la institución en sus diferentes procesos. Entre 2010 y 2012:1, ha sido notable el grado de conocimiento de los usuarios de este procedimiento, teniendo en cuenta el aumento en el uso del mismo, que se refleja en el número de quejas reclamos y sugerencias recibidas en el periodo de referencia. Al comparar el número total de quejas, reclamos y sugerencias recibidas entre 2010 (123) y 2011 (744) se evidencia un incremento superior al 500%.

Como política de mejora continua, se han propuesto mecanismos de fortalecimiento, son ejemplos:

Incorporación de peticiones en el procedimiento de QRS

Capacitaciones y sensibilizaciones

Diseño de una ventanilla unica que reciba todas las solicitudes

Construcción de un manual pedagogico de procedimiento

**Objetivo general del componente:**

Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Universidad de Cartagena dirigido a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

**Objetivos Específicos:**

- Fortalecer y ampliar el procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos
- Afianzar la participación permanente en el desarrollo de la vida universitaria, mediante la presentación de quejas, reclamos y sugerencias
- Diseñar una propuesta sobre la construcción de un punto de información general de atención al usuario y la implementación de un sistema de gestión documental a través de la reestructuración física y funcional de la Oficina de Archivo y Correspondencia.



ACTIVIDADES Y METAS, 2013

Componente	Objetivos	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Prevenir los riesgos de incumplimiento de las actividades de dirección, coordinación y supervisión de contratos.	Correspondencia de los procesos de contratación con la normatividad vigente	Revisar y actualizar el manual de contratación, ajustándolo a los cambios de legislación aplicables a las universidades públicas	Manual actualizado	Oficina Jurídica / Jefe de División de Contratos	20/12/2013
		Fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios vinculados a la Universidad	Crear un programa de capacitación a funcionarios de la Universidad en temas de legalidad y la ética del Servidor Público	Programa de capacitación creado	Oficina Jurídica / Jefe de División de Contratos	20/12/2013
			Crear un programa de capacitación a funcionarios de la Universidad en temas de contratación y elaboración de Estudios de Conveniencia	Programa de capacitación creado	Oficina Jurídica / Jefe de División de Contratos	20/12/2013
		Robustecer las capacidades generales de la División de Contratos	Gestionar el diseño de software para agilizar los procesos y estudios de contratos	Diseño software gestionado	Jefe de División de Contratos	20/12/2013
	Continuar con la verificación y evaluación de los procesos de la institución, identificando oportunidades de mejoramiento.	Auditorías de gestión	Ejecución de auditorías de gestión	100% de cumplimiento en el programa de auditorías	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	20/12/2013
			Evaluación y seguimiento al plan de auditorías de gestión	1 reunión realizada	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	20/12/2013
	Optimizar el proceso de sistematización de auditorías de la Oficina Asesora de Control Interno	Aplicativo CIUDEC	Diseño del aplicativo CIUDEC (Control Interno Universidad de Cartagena)	100% de aplicativo diseñado	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	20/12/2013
	Gestionar los procesos disciplinarios por conductas descritas como faltas disciplinarias, cometidas por funcionarios públicos de la institución	Implantación de una política disciplinaria preventiva	Sensibilizar a los servidores públicos de la Universidad de Cartagena el cumplimiento del Código de Ética y de Buen Gobierno, en las inducciones y re inducciones a empleados.	2 participaciones	Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario	20/12/2013
			Socializar los efectos sancionatorios de las conductas que comportan una situación de carácter disciplinario.	3 circulares publicadas en página web	Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario	20/12/2013
	Atender y asesorar de forma oportuna las denuncias disciplinarias presentadas con el fin de garantizar un marco de equidad, igualdad y justicia para un clima laboral y comportamental sano y estable	Respuestas oportunas a peticiones y consultas	Atender las peticiones dentro de los términos legales y asesorar a las Unidades académicas cuando lo requieran	100% de consultas y peticiones atendidas oportunamente	Jefe Oficina Asesora de Control Disciplinario	20/12/2013





Componente	Objetivos	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Facilitar y acercar los servicios que presta la institución a los ciudadanos	Uso de TIC's	Automatizar trámites para pago en tesorería	25% de tramite automatizado	Jefe División de Sistemas - Jefe División Financiera	20/12/2013
			Automatizar trámite de correspondencia interna electrónica	25% de tramite automatizado	Jefe División de Sistemas - Jefe Sección Archivo y Correspondencia	20/12/2013
			Automatizar trámite de solicitudes de soporte técnico en software y hardware	100% de tramite automatizado	Jefe de División de Sistemas	30/06/2013
			Automatizar trámite de Generación de certificados de ingresos y retenciones de empleados en la página web	100% de tramite automatizado	Jefe División de Sistemas - Jefe División Financiera	30/05/2013
			Automatizar trámite de solicitudes de soporte técnico en software	100% de tramite automatizado	Jefe de División de Sistemas	20/12/2013
		Racionalización de Tramites	Eliminar los trámites para la expedición de actos administrativos que no corresponda a decisiones de fondo, como: para el trámite de cuentas de pago de incentivos a funcionarios y pago de participaciones de docentes en postgrados, expidiéndose un único acto administrativo inicial, aprobando la totalidad del proyecto y/o postgrado.	2 trámites de actos administrativos eliminados	Secretaria General	20/12/2013
			Registrar en el SUIT los trámites de procesos misionales priorizados: Inscripción de aspirantes de programas de pregrado, Inscripción de aspirantes de programas de posgrado, generación de notas, expedición de matrículas, expedición de certificados.	Tramites priorizados registrados	Responsables del proceso respectivo	20/12/2013
			Desarrollar campañas de revisión permanente de los procedimientos y demás elementos de procesos para identificar oportunidades de mejora en cuanto a trámite y prestación del servicio.	100% Porcentaje de desarrollo	Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional y Responsables del proceso respectivo	20/12/2013
			Descentralizar un punto de atención de la División de Financiera en el campus de la Universidad (San Pablo).	1 nuevo puntos de atención	División de Financiera	20/12/2013



Componente	Objetivos	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
RENDICIÓN DE CUENTAS	Fortalecer la democratización y control social a la gestión pública de la Universidad de Cartagena por medio de la realización de rendición de cuentas	Gestión pública transparente por medio de la garantía de acceso a la información	- Formalizar el grupo de apoyo institucional - Convocar a Rendición de cuentas Establecer las orientaciones para la rendición de cuentas - establecer el cronograma de actividades	Cronograma y guía de trabajo elaborada	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Secretaria General - División de Calidad	Enero de 2014
			- Recolección de la Información -Sistematizar la información - Elaborar el informe de rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas elaborado	Oficina Asesora de Planeación	
			- Identificar Interlocutores y/o tipos de público -extensión de Invitaciones a la ciudadanía	Invitaciones a ciudadanía	Secretaria General - División de comunicaciones y relaciones Públicas	
			- Realización de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas - Evaluación de la audiencia pública por la Oficina de control interno	- Audiencia Pública de rendición de cuentas realizada - Audiencia evaluada	Jefe Oficina de Control Interno	



Componente	Objetivos	Estrategia	Actividad	Meta	Responsable	Fecha
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecer y ampliar el procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Incorporación de Peticiones en el procedimiento de QRS, el cual quedaría como PQRS.	Adecuación de documentos y software del procedimiento, para la inclusión de las peticiones en el procedimiento de QRS	100% de respuestas oportunas a peticiones recibidas	Secretaria General	20/12/2013
				100% de respuestas pertinentes a peticiones recibidas	Secretaria General	20/12/2013
	Afianzar la participación permanente en el desarrollo de la vida universitaria, mediante la presentación de quejas, reclamos y sugerencias	Socialización, capacitación y divulgación del procedimiento QRS	Realizar actividades de socialización del procedimiento y construcción de un manual pedagógico del procedimiento	2 actividades de socialización realizadas en el año	Secretaria General	20/12/2013
				3 campañas publicitarias realizadas en el año (1 por cada medio de comunicación)	Secretaria General	20/12/2013
	Diseñar una propuesta sobre la construcción de un punto de información general de atención al usuario y la implementación de un sistema de gestión documental a través de la reestructuración física y funcional de la Oficina de Archivo y Correspondencia.	Ventanilla Única	Elaborar el diseño de una ventanilla única, que desde la Sección de Archivo y Correspondencia reciba todas las solicitudes relativas al procedimiento PQRS, y funcione como un punto de información general de atención al usuario.	1 propuesta elaborada	Sección de Archivo y Correspondencia	20/12/2013
				1 propuesta elaborada	Sección de Archivo y Correspondencia	20/12/2013
	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la institución.	Medición Satisfacción de Ciudadanos	Aplicar encuesta de satisfacción a los estudiantes de la Universidad, cada semestre	2 encuestas aplicadas	Vicerrector Académico, Jefe de División de Calidad y Mejoramiento Continuo y Jefe de División de Sistemas	20/12/2013
				Diseñar herramientas para ampliar la medición de la satisfacción al ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la institución	Responsable del proceso respectivo	20/12/2013

