

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



**Universidad  
de Cartagena**  
Fundada en 1827





**Universidad  
de Cartagena**

Fundada en 1827

## Consejo Superior

---

DUMEK TURBAY PAZ  
Gobernador del Departamento de Bolívar

PATRICIA MARTÍNEZ BARRIOS  
Representante del Presidente de la República

MAXIMILIANO GÓMEZ TORRES  
Representante del Ministerio de Educación

EDGAR PARRA CHACÓN  
Rector

EDNA MARGARITA GÓMEZ BUSTAMANTE  
Representante de las directivas académicas

GERMAN SIERRAANAYA  
Representante de los Exrectores

RODOLFO GEDEÓN GHISAYS  
Representante del sector productivo

ARGEMIRO MENCO MENDOZA  
Representante de los docentes

FERNANDO MANZUR JATTIN  
Representante de los egresados

JAVIER ORLANDO OJEDA FAJARDO  
Representante de los estudiantes

YANINA ARRIETA LEOTTAU  
Secretaria General



**Universidad  
de Cartagena**

Fundada en 1827

## Consejo Académico

---

<b>EDGAR PARRA CHACÓN</b> Rector	<b>JOSÉ PATIÑO MONCADA</b> Decano de Facultad de Ciencias Económicas
<b>FEDERICO GALLEGO VÁSQUEZ</b> Vicerrector de Docencia	<b>FREDDY POMARES HERRERA</b> Decano de Facultad de Medicina
<b>LEONARDO PUERTA LLERENA</b> Vicerrector de Investigaciones	<b>MIGUEL MATURANA MELENDEZ</b> Decano de Facultad de Odontología
<b>GASPAR PALACIO MENDOZA</b> Vicerrector Administrativo	<b>HAROLD GÓMEZ ESTRADA</b> Decano de Facultad de Ciencias Farmacéuticas
<b>WILLIAM MALKÚM CASTILLEJO</b> Vicerrector de Extensión y Proyección Social	<b>EDNA GÓMEZ BUSTAMANTE</b> Decana de Facultad de Enfermería
<b>MIGUEL CAMACHO MANJARREZ</b> Vicerrector de Bienestar Universitario	<b>MIGUEL ANGEL GARCÍA BOLAÑOS</b> Decano de Facultad de Ingeniería
<b>LUISA ARÉVALO TOVAR</b> Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad	<b>BORIS JOHNSON RESTREPO</b> Decano de Facultad de Ciencias Exactas
<b>JOSEFINA QUINTERO LYONS</b> Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación	<b>RICARDO CHICA GELIS</b> Representante de Los Docentes
<b>YEZID CARRILLO DE LA ROSA</b> Decano de Facultad de Derecho y Ciencias Políticas	<b>AMAURY LORA SFER</b> Director de Centro Tecnológico de Educación Virtual y a Distancia (CTEV)
<b>JORGE LUIS LLAMAS CHÁVES</b> Decano de Facultad de Ciencias Sociales y Educación	<b>AMPARO MONTALVO PRIETO</b> Representante de los Egresados
<b>FREDDY ÁVILA DOMINGUEZ</b> Decano de Facultad de Ciencias Humanas	<b>JUAN CAMILO CONSTAIN HERRERA</b> Representante de Los Estudiantes
	<b>YANINA ARRIETA LEOTTAU</b> Secretaria General

## INTRODUCCIÓN

La Universidad de Cartagena en su compromiso institucional de mantener una gestión transparente y realizar una administración adecuada de los recursos públicos, establece el presente plan, en el marco de su política de buen gobierno (Acuerdo N°24 del 4 de Diciembre 2008), con el objetivo de contribuir en la lucha contra la corrupción.

Este Plan comprende la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” elaborado por la Secretaria de Transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Asimismo, en concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, se siguen los parámetros propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), sostenidos en los lineamientos de política descritos en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, y 52 de la Ley 1757 de 2015, como en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014 y el Decreto 124 del 2016. De esta manera, el fundamento normativo pretende mejorar las relaciones con los ciudadanos en sus roles como usuarios y grupos de interés.

Con la emisión de este plan, la alta dirección universitaria confirma su compromiso por hacer de la Institución, una entidad con altos índices de transparencia y comprometida con la satisfacción de los ciudadanos. Los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 son: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información y Código de Ética y Buen Gobierno.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019j

### Marco Normativo

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	<b>Ley 1474 de 2011</b> 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—.
	<b>Decreto 4637 de 2011</b> 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.
	<b>Decreto 1649 de 2014</b> 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.
	<b>Decreto 1081 de 2015</b> 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	<b>Decreto 1081 de 2015</b>	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.
	<b>Decreto 1499 de 2017</b>	TÍTULO 22	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
Trámites	<b>Decreto 1083 de 2015</b> Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

	<b>Decreto Ley 019 de 2012</b> Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Trámites	<b>Ley 962 de 2005</b> 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)	<b>Decreto 943 de 2014</b> MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	<b>Decreto 1083 de 2015</b> Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	<b>Ley 1757 de 2015</b> 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	<b>Ley 1712 de 2014</b> 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	<b>Ley 1474 de 2011</b> 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.
	<b>Decreto 1649 de 2014</b> 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.
	<b>Ley 1755 de 2015</b> Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

A continuación, se describen aspectos generales de cada uno de los frentes establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

## 1. Gestión de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo

Este componente le permite a la Universidad de Cartagena identificar, analizar y controlar las probables causas generadoras de corrupción, tanto internas como externas. En la dinámica institucional de análisis de riesgos, se establecerán medidas orientadas al control de los mismos, acciones ilustradas en el *Mapa de Riesgos de Corrupción*, producto de la gestión y tratamiento de riesgos.

El ejercicio de construcción del Mapa de Riesgos de corrupción contó con la participación de líderes de procesos y subprocesos. Para la vigencia 2019, la declaración de riesgos se enfoca en los macroprocesos institucionales, con el fin de facilitar los mecanismos y acciones para su tratamiento y control. El mapa de riesgos de corrupción de la institución declara 31 riesgos identificados y priorizados.

## 2. Gestión de racionalización de trámites

Este componente está orientado a propiciar el fácil acceso a los servicios de la institución a los ciudadanos mediante la simplificación, estandarización y optimización de los trámites existentes, con el fin de asegurar la prestación del servicio de una manera eficaz y ágil, logrando así mayores niveles de satisfacción y aumento de la eficiencia de los procedimientos.

La Universidad de Cartagena dispone de 19 trámites inscritos en el portal SUIT administrado por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Una de las acciones orientadas para la vigencia 2019 para avanzar en el compromiso de racionalización, consiste en racionalizar 16 de estos trámites, fomentado de esta manera la cultura de mejora continua enfocada al servicio del ciudadano.

## 3. Rendición de Cuentas

En la Universidad de Cartagena, este ejercicio es un imperativo que no solo corresponde al cumplimiento de la ley, sino que se adopta como política para mostrar a la comunidad sus instrumentos de gestión institucional. Desde este enfoque, y en conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La Universidad de Cartagena comunica permanentemente a la ciudadanía por medio de los informes de gestión institucional, los resultados de sus actividades misionales, los servicios y el impacto de su gestión generados en la sociedad. Estos informes determinados en la Ley de transparencia y en el Modelo estándar de



Control interno son colgados en el link Transparencia y Acceso a la información Pública en la página web institucional.

Finalmente, con el fin de lograr mayor interacción con la ciudadanía en general, la Universidad de Cartagena ha orientado todos los medios y canales de la institución para fortalecer las relaciones con los usuarios, divulgando información veraz y oportuna de interés general, así como productos y contenidos que requiere la comunidad para la satisfacción de sus necesidades.

#### 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con el fin de brindar mejor atención a los ciudadanos en sus diversos roles (usuarios y grupos de interés), la Universidad de Cartagena coloca a su disposición diversos canales de atención, a través de los cuales la comunidad universitaria y ciudadanía en general puede desarrollar más cómodamente sus gestiones, como también , hacer sus solicitudes, presentar quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias sobre cualquier aspecto referido a la gestión institucional que no sea objeto de reserva de acuerdo con lo estipulado por la ley .

Uno de los mayores avances para mejorar la atención de los usuarios es la puesta en marcha del sistema de ventanilla única, como herramienta que permite a los usuarios realizar la radicación de correspondencia de una manera ágil, oportuna y segura. A continuación, se ilustran los canales de atención vigentes en la institución:





## 5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información


La Universidad de Cartagena, en su interés por consolidarse y mantenerse como una institución transparente, y generadora de confianza, brinda diversos canales de acceso a la información de interés ciudadano, acogiendo a las directrices para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional - Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES -

167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”. Desde ese enfoque, la institución dispone en su sitio web, toda la información producto de su gestión en el espacio de transparencia y acceso a la información clasificada de la siguiente manera: Esquema de publicación web, direccionamiento estratégico, gestión documental, presupuesto, normatividad, metas e indicadores, adquisiciones y compras, trámites y servicios, planes, lineamientos y procedimientos, informes, supervisión, notificación y vigilancia, formulación participativa, talento humano, atención al ciudadano y sistema informativo.

## 6. Código de Ética y Buen Gobierno

En el año 2017, atendiendo la recomendación del Comité de Buen Gobierno de articular el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno, en el marco de una comisión instaurada para ello, y ante necesidades de contexto, se logra una versión mejorada e integrada del Código, fortalecido a partir de políticas, principios, valores, y compromisos asumidos respecto a los procesos misionales, los grupos de interés y especialmente en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Con la implementación del Código de Ética y Buen Gobierno, se pretende direccionar de forma integral la eficiencia, la integridad y por tanto la transparencia de la gestión de los servidores públicos de la institución, así como la transparencia de la gestión directiva y estratégica. De ahí, la trascendencia de esta herramienta de gestión institucional para la estructura organizacional para asegurar las líneas de conducción de los programas de gobierno

 <b>Universidad de Cartagena</b> Fundada en 1827	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>CODIGO:</b> FO-DE/PE-012
	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>		<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>FECHA:</b> 13-07-2018

Fecha de Publicación: 31 de Enero de 2019

**OBJETIVO:** Asegurar una gestión pública transparente, que, por medio de la prevención de riesgos de corrupción, fortalezca la atención a los ciudadanos y por tanto su satisfacción frente a la efectividad en la prestación de los servicios de la Universidad de Cartagena.

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción**

**OBJETIVO ESPECIFICO:** Fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en el desarrollo de los procesos institucionales

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente/ Proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Fortalecimiento y socialización de la política integral de riesgos	política integral de riesgos socializada y fortalecida,	División de Calidad y Mejoramiento Institucional / Oficina Asesora de Planeación	Hasta 23/12/2019
<b>Subcomponente/ Proceso 2</b> Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualización del mapa de riesgos de corrupción de la Institución	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	Oficina Asesora de Planeación / Responsable de procesos y subprocesos	Hasta 30/01/2019
<b>Subcomponente /Proceso 3</b> Consulta y Divulgación	3.1 Difundir el mapa de riesgo de corrupción de la Institución	Mapa de Riesgos difundido (Colgado en Página Web)	Oficina Asesora de Planeación/ División de Comunicaciones	Hasta 31/01/2019
<b>Subcomponente /Proceso 4</b> Monitoreo o Revisión	4.1 Monitorear o revisar el mapa de riesgos de corrupción aplicando ajustes en caso de ser necesario	Evidencias de cambios y actualizaciones de riesgos reportado	Responsables de procesos y subprocesos	Permanente
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano y al mapa de riesgos anticorrupción	Informe de seguimiento con corte a diciembre 30/2018.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	20/01/2019
		Informe de seguimiento con corte a abril 30/2019.		07/05/2019
		Informe de seguimiento con corte a agosto 30/2019.		07/09/2019

**Componente 2: Estrategia de Racionalización de Tramites**

**OBJETIVO ESPECIFICO:** Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Universidad de Cartagena

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO de/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Matricula a cursos de idiomas	Tecnológica	Trámite realizado totalmente en línea	Se matricula a los estudiantes de manera presencial en los cursos de idiomas teniendo en cuenta la oferta de cursos en 2 puntos de atención: San Agustín y Piedra de Bolívar.	El estudiante podrá realizar la matrícula de los cursos de idiomas virtualmente accediendo a la plataforma desde cualquier lugar con conectividad, reconociendo los prerrequisitos para cada uno de los cursos.	Agilización y eficiencia en el proceso de matrículas en los cursos de idiomas.	Departamento Académico Humanidades e Idiomas / Sistemas	01/02/2019	21/12/2019
2	Certificado de paz y salvo financiero	Tecnológica	Descarga / envío de documentos electrónicos	El certificado de paz y salvo es entregado en físico.	Mediante un clic en la plataforma financiera se reflejará el estado financiero de los estudiantes en las Oficinas encargadas para los tramites de grado,	El ciudadano no deberá presentarse a la institución a retirar el certificado de paz y salvo toda vez que será un trámite interno a	Sección de Cartera	01/02/2019	30/12/2019

					reintegro, aplazamientos u otros	través de la plataforma financiera.			
3	Fraccionamiento de Matricula	Administrativa	Estandarización de trámites o formularios	Sin acto administrativo que lo sustente	Legalización de acto administrativo	Facilidad de pago a estudiantes y disminución de deserción estudiantil	División Financiera	21/01/2019	20/12/2019
4	Certificados académicos	Tecnológica	Eliminación de documentos / Trámite totalmente en línea	Trámite por medio del cual el estudiante recibe constancia de estudio estrictamente académicas con dichas especificaciones requeridas según el caso; ya sea para estudiantes activos o egresados. El estudiante solicita el certificado a través de la página web, le generan su volante de pago posterior a esto, ya cancelado se acerca al Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con el recibo original para generar de manera presencial su certificado; posterior a esto esté recibo se archiva.	El certificado se generara sin el comprobante de pago del mismo, ya que se revisara el reflejo del pago por medio de la plataforma SMA, buscando la disminución en el volumen de archivo al tener recibos guardados, generar el certificado en línea y mayor presentación de los certificados a expedir a nombre de la universidad, expedición de certificado con huella digital de la directora del centro de admisiones.	Optimización del tiempo, mayor eficiencia, eliminación de trámites presenciales.	Directora del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
5	Aplazamiento del semestre	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos, respuesta electrónica	Retiro voluntario que realiza el estudiante por fuerza mayor justificada, el cual genera una reserva de cupo y permite retomar sus estudios al mismo programa académico en un plazo máximo de 2 años. El estudiante realiza su solicitud de aplazamiento con sus documentos establecidos previamente y espera respuesta posterior al comité evaluador dicha respuesta se da en físico.	Escáner y envió de respuestas de Aplazamientos por correo electrónico, Establecer fecha exacta de respuestas de los aplazamientos.	Mayor rapidez en la respuesta respondiendo a fechas establecidas para los comités, Optimización del tiempo, disminución de incertidumbre del estudiante.	Directora del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
6	Renovación de matrícula de estudiantes	Tecnológica	Trámite totalmente en línea.	Renovación de la calidad de estudiante activo de un programa académico semestralmente. El estudiante después de haber cancelado su matrícula financiera del respectivo semestre a renovar deberá hacer legal su renovación de matrícula del respectivo semestre ante su programa académico.	la renovación se realizara en línea	Mayor rapidez en trámite, optimización del tiempo.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
7	Inscripción aspirantes a programas de pregrado	Administrativa	Reducción del tiempo de duración del trámite/ Aumento decanales y/o puntos de atención.	Proceso por medio del cual se hace una postulación como aspirante para cursar uno de los programas de pregrados ofrecidos por la universidad en el periodo vigente, este proceso se realiza con la adquisición de un PIN pagado en las entidades financieras en convenio y que le permite al estudiante la realización del examen de admisión aplicado por la universidad. Los aspirantes adquieren un PIN de inscripción, diligencian formulario en línea, y esperan fecha y lugar de citación para la aplicación de la prueba.	Capacitación del personal involucrado en inscripciones, actualización constante de información y seguimientos a auxiliares según variaciones en el proceso de inscripción para mayor orientación del público en general, mayor publicidad y ferias escolares.	No reprocesos, mayor información, éxito en la inscripción, ahorro de tiempo.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
8	Reingreso a un programa académico	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos, respuesta electrónica	Recuperación de la calidad estudiantil académica después de haber aplazado o cancelado un semestre. El estudiante realiza su solicitud de reingreso con sus documentos establecidos previamente y espera respuesta posterior al comité evaluador dicha respuesta se da en físico.	Escáner y envió de respuestas de Aplazamientos por correo electrónico, Establecer fecha exacta de respuestas de los aplazamientos, solicitudes después de la fecha por desconocimiento de las fechas.	Rapidez en la respuesta, Optimización del tiempo, disminución de incertidumbre del estudiante.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
9		Administrativa	Descarga y/o envío de documentos	Cancelación voluntaria y definitiva de la matrícula académica por parte del	Escáner y envió de respuestas de	Optimización del tiempo, mayor	Directora del centro de	02/01/2019	22/12/2019

	Cancelación de la matrícula académica		electrónicos, respuesta electrónica	estudiante. El estudiante realiza su solicitud de cancelación voluntaria con sus documentos establecidos previamente y espera respuesta posterior al comité evaluador dicha respuesta se da en físico.	Cancelación por correo electrónico, Establecer fecha exacta de respuestas de los aplazamientos.	eficiencia, eliminación de trámites presenciales.	Admisiones, Registro y Control Académico.		
10	Registro de asignaturas	Tecnológica	Disponer de mecanismo de seguimiento al estado del trámite	Proceso de adición o cancelación de asignaturas académicas que deben ser cursadas durante el semestre académico, según el plan de estudio de la carrera en el cual se encuentra activo el estudiante dentro de la universidad, en el caso de estudiantes nuevos se le hará su respectiva adición de asignaturas en el Centro de Admisiones, Registro y control académico después de cursado el mismo el registro se realizará en el respectivo programa académico.	Capacitación a jefes de departamento académico sobre el registro de asignaturas semestral.	Mayor eficiencia, Optimización del tiempo, no reprocesos.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
11	Inscripción aspirante a programas de posgrados	Tecnológica	Trámite totalmente en línea.	Postulación para cursar un curso de posgrado de la universidad, este proceso se inicia desde la inscripción del aspirante por plataforma, generándole recibo de pago después de su inscripción luego del pago el estudiante su estado cambia.	Habilitar oportunamente la plataforma para la inscripción oportuna en las fechas establecidas previamente.	Optimización del tiempo, mayor eficiencia, eliminación de trámites presenciales,	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
12	Transferencia de estudiantes de pregrado	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos, respuesta electrónica	En este trámite se da el cambio de un programa académico a otro dentro de la misma universidad o de otra institución de educación superior nacional e internacional. En el caso de transferencia por cambio de ciclos se legalizará en el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico después de aprobada por el respectivo programa, el estudiante deberá traer los documentos exigidos para el cambio de código y habilitación de la plataforma SMA para la inclusión de asignaturas de ciclo a cursar.	Se realizará un procedimiento específico para el cambio de ciclos de programas y se reportará para ser subido al SIGUC igualmente se modificará un formato para entrega de documentos al momento previo de realizar el respectivo cambio en plataforma, posterior a esto se le notificará por correo electrónico la culminación del proceso.	Reducción de procedimientos, Optimización del tiempo, mayor control en el trámite.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
13	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	Administrativa	Extensión de horarios de atención	La matrícula académica se da para la calidad estudiantil activa en uno de los programas de posgrado de la Universidad de Cartagena tales como especialización, maestrías, doctorados etc. Posterior a esto se acerca al Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con los documentos requeridos para la activación de la calidad estudiantil dentro de la universidad.	Se procederá a extender horarios de atención en el periodo de tiempo de matrículas académicas.	Flexibilidad en el horario de atención.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
14	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Administrativa	Extensión de horarios de atención	La matrícula académica se da para la calidad estudiantil activa en uno de los programas de pregrados de la Universidad de Cartagena, se da después de haber cumplido con la documentación exigida esta primera matrícula se realiza dentro del Centro de Admisiones, Registro Y Control Académico solo por el primer periodo a ingresar en el respectivo programa académico previamente admitido.	Aplica políticas para la recepción y control de documentos, matrículas.	Mayor confiabilidad y seguridad en la documentación.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019
15	Movilidad académica	Administrativa	Estandarización de trámites o formularios	El procedimiento Gestión de la movilidad entrante y saliente, está articulado con el Centro de Admisiones, se viene trabajando con los jefes de departamento	Se socializarán los pasos y responsabilidades en el procedimiento específicamente a los jefes de departamento, quienes estarán a cargo	le permitirá al estudiante reducir tiempo de trámite respecto al reconocimiento	Vicerrectoría de Relaciones y Cooperación Internacional, Centro de Admisiones	21/01/2019	21/12/2019

				de los diferentes programas académicos	de comunicar a la Vicerrectoría el reconocimiento de créditos de los estudiantes en movilidad	de los créditos cursados en la institución de destino			
16	carnetización	Administrativa	Reducción y/o optimización de formularios	Este es el último procedimiento que realiza el estudiante dentro de su proceso de matrícula y que lo acredita como miembro de la institución ya sea activo o egresado y que le permite ejercer deberes y derechos dentro de la universidad. El estudiante nuevo después de haber legalizado su matrícula debe acercarse para su respectivo proceso de carnetización, en el caso de los funcionarios contratados estos deben traer formulario diligenciado de la dependencia de Talento Humano el cual se recibe y se archiva.	Solicitar base de datos de funcionarios que ingresaran para la realización del carné sin necesidad de traer formulario para archivar.	Mayor rapidez en el servicio.	Directora del centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	02/01/2019	22/12/2019

**Compromiso:** Reporte de los datos de operación de los tramites con el fin de iniciar el procedimiento de racionalización de los mismos.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
OBJETIVO ESPECIFICO: 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.					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Recomendar mejores condiciones para una información de calidad y en lenguaje más accesible al ciudadano.	Mensajes con recomendaciones	División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 30/03/2019
	1.2	Elaborar y publicar informe de Rendición de Cuentas	Informe Publicado	Oficina Asesora de Planeación / División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 27/03/2019
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia pública desarrollada	Rector, Vicerrectores, Secretaría General, Oficina Asesora de Planeación, equipo de apoyo institucional	29/03/2019
	2.2	Realizar encuentros con egresados, empleadores, y estudiantes en el marco de las actividades de autoevaluación (según condiciones de calidad)	Encuentros con estudiantes, egresados y empleadores realizados (Informes)	Los procesos y dependencias a los que aplique la autoevaluación	07/05/2019 07/9/2019 20/12/2019
	2.3	Hacer socialización del Plan de Desarrollo Estratégico 2018-2022 con grupos de interés	Plan de Desarrollo estratégico socializado con grupos de interés	Oficina Asesora de Planeación	07/09/2019
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Aplicar una estrategia de comunicaciones de la rendición de cuentas	Plan de Comunicaciones elaborado	División de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Hasta 28/03/2019
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la audiencia pública de Rendición de cuentas, a través de un formato de evaluación. Además realizar y tabular Informe Estadístico de los resultados de la encuesta a los asistentes de la Rendición de Cuentas	Encuesta e Informe realizado	Oficina Asesora de Planeación	09/03/2019
	4.2	Realizar informe de evaluación a la actividad de Rendición de Cuentas en audiencia pública.	Informe realizado	Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2019



**Componente 4: Servicio al Ciudadano**

**OBJETIVO ESPECIFICO: 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.**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1	Actualizar la información sobre Misión y Visión en los espacios de acceso libre de la U y en la web.	Misión y Visión actualizada publicada a en espacios de libre acceso y la web.	División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 21/12/2019
	1.2	Implementación de un sistema para atención al usuario	Sistema implementado	Archivo y Correspondencia	Hasta 21/12/2019
	1.3	Implementación del Sistema de Gestión Documental/ información	Diseño de cronograma de implementación	Secretaría General	Hasta 21/12/2019
	1.4	Aprobación de la política de atención al usuario por los órganos de gobierno institucional para fortalecer la transparencia pasiva	Expedición de Acto Administrativo que adopte la política de atención al usuario	Secretaría General	Hasta 21/12/2019
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar el protocolo de actuación en redes sociales	1. Protocolo de actuación publicado 2. Protocolo de actuación socializado	División de Comunicaciones y RR.PP.	Hasta 21/12/2019
	2.2	Gestionar con la División Sistemas el Listado de pagos que pueden realizar a través del Botón PSE en la plataforma de sistemas	Botón PSE Mejorado	Jefe División de Sistemas / Jefe División Financiera	Hasta 21/12/2019
	2.3	Implementación de firma digital para certificados	Firma digital implementada	Vicerrectoría de docencia/Sistemas	Hasta 21/12/2019
	2.4	Identificar diversos mecanismos para atención a los usuarios	Mecanismos identificados	Secretaría General	Hasta 21/12/2019
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Desarrollar campañas de socialización de los procedimientos relacionados con el Plan Institucional de Capacitación y Evaluación del Desempeño basado en Competencias Laborales para Empleados Públicos no Docentes y Trabajadores Oficiales.	Desarrollo de dos campañas de socialización	Jefe División de Desarrollo Organizacional	Hasta 20/12/2019
	3.2	Incluir y desarrollar en el Plan Institucional de Capacitación, acciones formativas sobre transparencia, plan anticorrupción y servicio al cliente.	Desarrollo de las capacitaciones establecidas en el Plan Institucional de Capacitación 2019.	Jefe División de Desarrollo Organizacional	Hasta 20/12/2019
	3.3	Desarrollar e implementar aplicativo virtual para el Plan Estacional de Capacitación.	Aplicativo implementado	Jefe División de Desarrollo Organizacional	Hasta 20/12/2019
	3.4	Fortalecimiento de competencias en atención al ciudadano del equipo institucional	Socializaciones de la política de atención al usuario	Secretaría General	Hasta 20/12/2019

<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Atención oportuna de las peticiones y/o consultas en los tiempos legalmente establecidos	Registro actualizado de solicitudes atendidas oportunamente	oficina Asesora de Control Disciplinario	Hasta 20/12/2019
	4.2	Actualizar el Procedimiento de PQRS de acuerdo a las necesidades de transparencia pasiva	Resolución N°. 0151 de 2018 actualizada	Secretaría General	Hasta 20/12/2019
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a los servicios de la Institución	Resultados de Encuestas de Satisfacción	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social y directores de los Centros adscritos a la dependencia	Hasta 21/12/2019
	5.2.	Actualización y Difusión de portafolios de servicios	Portafolio de Servicios Difundido		
	5.3.	Realizar semana de la Internacionalización	Semana realizada	Vicerrectoría de Relaciones y Cooperación Internacional	26/02/2019 al 30/07/2019
	5.4	Charla Fullbright	Realización de la Charla	Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación	30/03/2019
	5.5	Inducción a estudiantes extranjeros	Realización de la Charla	Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación	29/02/2019 - 30/07/2019
	5.4	Charla Gobierno de Quebec	Realización de la Charla	Sección de Relaciones Internacionales y Cooperación	30/10/2019
	5.5	Realizar encuesta de percepción para medir calidad, accesibilidad con el fin de identificar acciones de mejora	Encuesta implementada	Archivo y Correspondencia	30/06/2019
	5.6	Informe semestral sobre Satisfacción de usuarios acerca los servicios prestados por el centro de Admisiones, Registro y Control Académico	Informe realizado	Directora del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	17/12/2019
	5.7	Capacitación y taller sobre Servicio al Cliente a funcionarios	Realizar 2 cursos taller por semestre a funcionarios del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	Directora del Centro de Admisiones, Registro y Control Académico.	Semestral
5.8	Realizar actividades de socialización y sensibilización del Procedimiento de PQRS	2 actividades	Secretaría General	Hasta 20/12/2019	

**Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información**

**OBJETIVO ESPECIFICO: Implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública en la institución**


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Hacer seguimiento a la información publicada que es administrada desde la página web para asegurar el cumplimiento oportuno y notificar a los responsables directos de cada componente sobre el compromiso de publicación de información según lo determinado por la Ley y estatutos internos.	Lista de chequeo situacional. / Solicitud mediante memorando, notificación, e mail para el cumplimiento. (sujeto necesariamente a que el responsable no realice oportunamente su remisión de información pública)	Jefe División de Comunicaciones y RR.PP.	Dos (2) veces al año



	1.2	<i>Publicación de informes de auditoría realizada por entes externos (Contralorías, Ministerios y Superintendencias)</i>	Informe publicado	Oficina Asesora de Control Interno	30/09/2019
	1.3	<i>Publicación de planes de mejoramiento de la Entidad como resultado de las auditorías realizadas por entes externo</i>	Informe publicado	Oficina Asesora de Control Interno	30/11/2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	<i>Dos (2) informes de PQRS de la Oficina Asesora de Control Interno y publicarlo en la página web de la Entidad (Art. 76 de la Ley 1474 de 2011)</i>	Un informe semestral	Oficina Asesora de Control Interno	30/09/2019
	2.2	<i>Tres (3) informes Pormenorizados del Estado de Control Interno de la Entidad y publicado en la página Web. (Ley 1474 del 12 de julio de 2001, Art. 9o.)</i>	Un informe cada cuatro (4) meses (Meses de marzo, julio y noviembre)	Oficina Asesora de Control Interno	30/11/2019
	2.3	<i>Un (1) informe Ejecutivo Anual de Evaluación al Modelo Estándar de Control Interno y Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MECI-MIPG), Art. 133 de la Ley 1753 de 2015, Ley 872 de 2003 y Ley 489.</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	29/02/2019
	2.4	<i>Un (1) informe de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable (Res. 357 de 2008 de la Contaduría General de la Nación, Res. 248 de 2007, instructivo 003 de 2014 de la CGN.)</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	29/02/2019
	2.5	<i>Cuatro (4) informes de Austeridad del Gasto y reporte al Representante Legal (Decreto 26 y 1737 de 1998, Decreto 984 de 2012).</i>	Un informe cada tres meses (Meses de enero, abril, julio y octubre)	Oficina Asesora de Control Interno	30/10/2019
	2.6	<i>Un (1) informe sobre Derechos de Autor de Software (Circular No. 017 del 1 de junio de 2011, Directiva Presidencial 01 de 1999 y 02 de 2002, Circular No.04 del 22 de diciembre de 2006 y Circular 17 de 2011).</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	30/03/2019
	2.7	<i>Informes de Evaluación por dependencia conforme a lo establecido en Ley 909 de 2004 Artículo 39, Inciso 2.</i>	Un (1) informe anual	Oficina Asesora de Control Interno	30/01/2019
	2.8	<i>Ejecución presupuestal histórica anual (vigencia anterior)</i>	Ejecución Presupuestal publicada	Jefe División Financiera	21/12/2019
	2.9	<i>Publicación de presupuesto vigencia 2019</i>	Presupuesto vigencia 2019 publicado	Jefe División Financiera	21/12/2019

	2.10	<i>Procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras</i>	Procedimiento y política en materia de adquisiciones y compras actualizado	Jefe División Financiera	21/12/2019
	2.11	<i>Publicación de presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (comparativo con respecto al año anterior)</i>	Procedimiento publicado	Jefe División Financiera	21/12/2019
	2.12	<i>Presupuesto ejecutado de ingresos y gastos de las últimas vigencias</i>		Jefe División Financiera	21/12/2019
	2.13	<i>Publicación de Estados Financieros de las dos últimas vigencias, con corte a diciembre del año respectivo</i>	Estados Financieros Publicados	Jefe División Financiera	21/12/2019
	2.14	<i>Publicación Plan Anual de Adquisiciones</i>	Plan Anual de Adquisiciones Publicado	Jefe División Financiera / Oficina de Planeación	21/12/2019
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Mantener actualizado el esquema de información pública</i>	Esquema de información pública actualizado	División de Comunicaciones y RR.PP / Sección de Archivo y Correspondencia	Hasta 21/12/2019
	3.2	<i>Construcción datacenter para almacenamiento y gestión de la información</i>	Datacenter construido	Jefe División de Sistema	Hasta 21/12/2019
	3.3	<i>Implementar Seguridad con Palo Alto en datacenter para la gestión de Seguridad sobre la información de amenazas externas e internas</i>	Seguridad Implementada	Jefe División de Sistema	Hasta 21/12/2019
	3.3	<i>Implementar Sistema almacenamiento 3par. Para almacenar información</i>	Sistema de Almacenamiento Implementado	Jefe División de Sistema	Hasta 21/12/2019
	3.3	<i>Implementar Servidores Sinergia Hp. Para gestión de aplicaciones</i>	Servidores Implementados	Jefe División de Sistema	Hasta 21/12/2019
	3.4	<i>Actualización de los instrumentos de Gestión</i>	Instrumentos actualizado	Archivo y Correspondencia	Hasta 21/12/2019
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Implementar las campañas sobre acceso diferencial determinadas y solicitadas por los procesos responsables</i>	Dos (2) Campañas de sensibilización	División de Comunicaciones y RR.PP/ Centro de Bienestar Estudiantil y Laboral	Hasta 21/12/2019

<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	<i>Crear base de datos con consolidado de solicitudes de información pública.</i>	Creación de base de datos	División de Asuntos Laborales	21/12/2019
---	------	---	---------------------------	-------------------------------	------------

 <b>Componente 6: Código de ética</b>					
<b>OBJETIVO ESPECIFICO: Establecer las normas de conducta y las acciones que debe observar todo aquel funcionario que preste servicios bajo cualquier modalidad, en la Universidad</b>					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Actualización del Código de ética	1.1	<i>implementación del Código de Ética y Buen Gobierno</i>	Código implementado	Consejo Superior	Hasta 30/06/2019
<b>Subcomponente 2</b> Definición y diseño de parámetros de medición del código de ética	2.1	<i>Aprobación de Instrumentos de medición</i>	Instrumentos de medición aprobados	Consejo Superior	Hasta 21/12/2019
<b>Subcomponente 3</b> Divulgación y Capacitación	3.1	<i>Desarrollar un programa de capacitación a Funcionarios de la Universidad de Cartagena en Código de Ética y Buen Gobierno</i>	Tres capacitaciones desarrolladas durante el año	Oficina Asesora de Control Disciplinario	Hasta 20/12/2019

## Seguimiento

Teniendo en cuenta la normativa vigente le corresponde a la oficina asesora de control interno realizar los seguimientos de ley que evidencien el cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para ello se presentaran tres informes de seguimiento durante la vigencia fiscal.

## Ajustes y modificaciones

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante la respectiva vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina Asesora de Control Interno

