



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VIGENCIA 2015

LEONIDAS RICO MARTÍNEZ
Rector.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

I. INTRODUCCIÓN:

Con la expedición del de la Ley 1474 de 2011 por medio del cual *“se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, el legislador ha enviado un mensaje directo en la lucha contra la corrupción, implementando así una serie de estrategias de obligatorio cumplimiento en las entidades que conforman el Estado Colombiano.

El Artículo 73 ibídem preceptúa: *“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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*

Consecuente de lo anterior se expide el Decreto 2641 de 2012, que reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y desarrolla los lineamientos a seguir que en el presente documento se plasman.

En el presente plan se incluyen las acciones para controlar la corrupción y nuevas estrategias para combatir la misma durante la vigencia 2015, teniendo en cuenta la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP que se desarrollan en la Universidad de la Amazonía.

Estructurados internamente bajo el Acuerdo 62 de (Noviembre 29) de 2002 “Por el cual se deroga el Acuerdo 064 de 1993, y se adopta el Estatuto General



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

de la Universidad de la Amazonía”, esta alma Mater ha adoptado desde años anteriores importantes resoluciones en busca de la lucha contra la corrupción y adopción de la transparencia. Dentro de estas podemos encontrar la Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008), “por la cual se adopta el manual para el uso del aplicativo de sistema de atención al usuario, quejas y reclamos”, Resolución No. 0910 (del 06 de Abril de 2010), “por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía en la Universidad de la Amazonía”, y el Acuerdo No. 12 (del 14 de Noviembre de 2012) “Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Universidad de la Amazonía”, entre otros.

Bajo el firme empeño de cero corrupción, la Universidad de la Amazonía se sitúa como la Universidad de Educación Superior Líder en el Sur de Colombia.

II. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El Gobierno Nacional siguiendo las directrices del Legislador, como la Universidad de la Amazonia, ha expedido la normatividad necesaria para el desarrollo de los Principios Constitucionales que trae la Carta Política. A continuación, se referencian algunas de ellas.

1. El Acuerdo 62 de 2002, “Por el cual se deroga el Acuerdo 064 de 1993, y se adopta el Estatuto General de la Universidad de la Amazonia”, señala como Principios:



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- a) *La autonomía universitaria consagrada en la Constitución Nacional y en la Ley, sin mengua de las funciones de inspección y vigilancia que corresponden al Estado.*
- b) *La armonización de la universalidad del pensamiento científico con la particularidad y diversidad de las formas culturales y los modos de vida que existan en Colombia y en la región amazónica.*
- c) *La calidad de los programas y servicios ofertados a la comunidad, acordes con el desarrollo de la ciencia y la tecnología, a partir del mejoramiento permanente y continuo de sus procesos*
- d) *La formación integral de los educandos, en atención al espíritu crítico, reflexivo, a la libertad de pensamiento, a la autonomía personal y al pluralismo ideológico.*
- e) *La búsqueda de la verdad, el ejercicio libre y responsable de la crítica, de la cátedra y del aprendizaje.*
- f) *La realización plena de los derechos y deberes fundamentales, sociales, económicos y culturales, cuyo ejercicio y disfrute suponen el acceso a los códigos fundamentales de la cultura, que son el resultado de la acción educativa.*
- g) *La igualdad de oportunidades para el acceso a los servicios de la Universidad, siempre y cuando se posean las capacidades requeridas y se cumpla con las condiciones académicas exigidas.*



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

h) Las libertades de enseñanza, aprendizaje, de investigación y de cátedra, en consonancia con los objetivos y principios institucionales.

2. Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.

3. Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *"cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"*.

4. Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que en su artículo 1 establece *"Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Y en su artículo 2. *"Señálense como estándares que deben cumplir las entidades Públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Los contenidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

5. Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012, *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República"*.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".

6. Decreto 019 de 2012 o "Ley Anti trámites", expedido con el fin de *"suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.

7. Artículo 64 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.

7. Conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la Constitución Política mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades.

8. Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 entidad."*

9. Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción, *"todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía"*.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

III. OBJETIVO Y ALCANCE.

Mejorar los procesos de la gestión pública a través de políticas de prevención, control y denuncia frente a hechos de corrupción en los diferentes procesos y procedimientos de la Universidad de la Amazonía.

IV. METODOLOGIA UTILIZADA.

Para la elaboración del presente documento se recolectó la información de las diferentes dependencias así como los enlaces Web "www.uniamazonia.edu.co" con el fin de verificar la publicación de documentos y cumplimiento de obligaciones reglamentarias de la Universidad.

Seguidamente y, conforme a las "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" del (DAFP y DNP), se procedió a incorporar en cada componente la situación que la Universidad de la Amazonía presenta, planteando finalmente los trabajos que se desarrollaran para la consecución de los objetivos.

DESARROLLO DE COMPONENTES

V. COMPONENTES DEL PLAN



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Para la vigencia 2015, se elabora el mapa de riesgos de corrupción, para ello fijando tareas precisas y concretas se realizó el seguimiento y verificación de cumplimiento frente a los controles establecidos para los riesgos. En el desarrollo de cada proceso se ha buscado la mitigación de riesgos implementando las auditorías internas y bajo el asesoramiento profesional, la perfección en los procesos desarrollados en la Universidad.

Se proyecta el mapa de procesos de la Universidad, donde se visualizan los procesos estratégicos misionales, de apoyo y de control institucional, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y programas institucionales.

La identificación, valoración, seguimiento y evaluación a los controles establecidos para los riesgos de corrupción se realizó con base en la metodología del DAFP establecida en la Guía para Administración del Riesgo.

a. Identificación de Riesgos de Corrupción.

Para el presente elemento se verificaron las causas, partiendo de factores externos e internos que puedan perturbar el cumplimiento de los objetivos de la Universidad.

Externos: Necesidad: Materializada cuando un funcionario o docente en razón a su situación económica precaria, por "compromisos", efectúe actos en contra de la Universidad, cometiendo acciones con el fin lucrativo propio.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

Externos: Oportunidad: La ausencia de controles efectivos respecto de la información de cada dependencia, generando confusión, perturbación, errores, incluso actividades delictivas.

Internos: Discrecionalidad: Evidenciada con el funcionario que aprovechando su posición jerárquica efectúe acciones en beneficio personal contrariando el ordenamiento jurídico.

Internos: Acceso a información privilegiada: Cuando existe la posibilidad de que un funcionario que tiene acceso a información privilegiada pueda llevar al uso o abuso indebido para la toma de decisiones de fondo contra derecho y/o influenciar en la toma de las mismas; o a entregar o permitir el acceso a la misma, en beneficio propio o de un tercero.

Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad se identificaron y priorizaron 4 riesgos en total, transversales a los procesos. Los riesgos identificados han sido clasificados de acuerdo a actividades susceptibles de situaciones proclives a la corrupción, tales como: De Información, Recursos Financieros, Contratación, Trámites y Servicios.

b. Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción.

El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios: (i) Casi seguro, se espera que el



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento. En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

Es importante resaltar que para la Universidad de la Amazonía, es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de esta Institución Educativa de Educación Superior.

c. Valoración del Riesgo de Corrupción

En este punto, el elemento esencial es la prevención a través de los controles a establecer. Se hace a través de la comparación de los resultados de la tasación del riesgo con los controles identificados.

A través del cálculo y la estadística, se identificarán las ubicaciones de la matriz de evaluación, con el fin de disminuir el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.

La valoración está señalada en la Guía para Administración del Riesgo del DAFP y así estimar de manera objetiva el control y establecer el movimiento de la matriz de calificación, Valoración y Respuesta a los riesgos.

d. Política de Administración de Riesgos de Corrupción



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

Evitar el riesgo: Conforme al Departamento Administrativo de la Función Pública, en su publicación "Guía para la Administración del Riesgo" se estableció que se deben *"Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas."*

En relación a minimizar el riesgo se tiene que la prevención es el eje fundamental para minimizar la probabilidad. La misma guía nos define:

Reducir el riesgo: *"La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles"*

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.

e. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Conforme al Decreto 2641 de 2012, y la guía del DAFP, se tienen como fechas para efectuar la realización del seguimiento a los mapas de riesgo, tres (03) veces al año, en las fechas abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

f. Mapa de Riesgos de Corrupción



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

Se presenta el mapa de riesgos de corrupción, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos. En el cuadro No. 1 anexo se desarrolla.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008), “por la cual se adopta el manual para el uso del aplicativo de sistema de atención al usuario, quejas y reclamos” imparte las instrucciones precisas para la buena atención y cumplimiento.

La Universidad de la Amazonía, cuenta con sitio Web que permite a la ciudadanía efectuar peticiones, quejas y reclamos, así como obtener diferente información.

- Atención al Ciudadano
- Foros de Discusión
- Radio en Línea
- Ofertas de Empleo
- Portal del Estado Colombiano
- Noticias y Eventos
- Preguntas y Respuestas Frecuentes
- Verificación de Certificados



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- Sistema General de Regalías
- Notificaciones por Aviso
- Encuestas

INICIO LA UNIVERSIDAD ▾ NORMATIVA ▾ GESTIÓN INSTITUCIONAL ▾ SERVICIOS DE INFORMACIÓN ▾

Inicio > SERVICIOS DE INFORMACIÓN > Atención al Ciudadano > Peticiones, Quejas y Reclamos

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Envíe sus Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de nuestra nueva plataforma.

Envíe por este enlace peticiones, quejas, reclamos, consultas, etc.

Haga seguimiento a su caso

Informes

- Informe de sugerencias, quejas y reclamos: segundo semestre de 2012
- Informe de sugerencias, quejas y reclamos: primer semestre de 2012
- Informe de sugerencias, quejas y reclamos: segundo semestre de 2011
- Informe de sugerencias, quejas y reclamos: primer semestre de 2011

Su petición, queja, reclamo, consulta o solicitud la puede hacer también por la línea gratuita nacional 01 8000 112248

- Atención al Ciudadano >
- Foros de Discusión
- Radio en Línea
- Ofertas de Empleo
- Portal del Estado Colombiano
- Noticias y Eventos
- Preguntas y Respuestas Frecuentes
- Verificación de Certificados
- Sistema General de Regalías >
- Notificaciones por Aviso
- Encuestas

- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Glosario

Se han realizado los ajustes necesarios conforme al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública) y los Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).

Para alcanzar la en la implementación de la estrategia anti trámites se han puesto en marcha lo señalado en la siguiente normatividad:

- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 – Manual 2010).



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 2693 DE 2012 – Manual 3.1).
- Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Requerimientos asociados a la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo).
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Fortalecimiento de la Ventanilla Única:

Ubicada en la Portería de la Universidad de la Amazonía se tiene que esta servirá para la atención y requerimientos de la comunidad estudiantil en general y la ciudadanía. Los funcionarios encargados deberán de forma inmediata proceder a remitir la documentación a las dependencias competentes.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Resolución No. 0910 (del 06 de Abril de 2010), "por medio de la cual se adopta el reglamento para el desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía en la Universidad de la Amazonía"

Mediante audiencia pública se programará la realización de la misma, permitiendo a través del enlace Web de la Universidad acceder a la documentación soporte de la misma

Como fines esenciales tenemos:

- Suministrar información clara, fidedigna, actualizada, oportuna y transparente a la comunidad de los procesos y gestión realizada por la Universidad, lo cual permita efectuar el control y vigilancia por parte de la ciudadanía y organismos de control.
- Realizar audiencia pública de rendición de cuentas conforme a la Planeación de la Universidad, al menos una vez al año para facilitar el control y vigilancia de las acciones realizadas por la administración y de tal manera poder identificar posibles focos de corrupción.
- Establecer auto control y vigilancia desde cada área de la administración sobre la gestión realizada.
- Se continuaran con los espacios de divulgación en medios de comunicación propios como la emisora de la Universidad 98.1 f.m.,



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

medios impresos y audiovisuales a través del canal Zoom. Así mismo la Web.

La Universidad de la Amazonia, en el desarrollo Institucional, rinde de igual forma, cuentas a las siguientes entidades.

Entidades externas:

- **Ministerio de Educación Nacional – MEN:** Ejerce control de tipo normativo y administrativo, como entidad que regula y desarrolla la educación superior en Colombia; además, es la entidad a la cual está adscrita la Universidad de la Amazonia. Dirección: Calle 43 No 57- 14 Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá. Página Web: www.mineduacion.gov.co/
- **Contraloría General de la República:** Ejerce control de tipo Fiscal, autorizada en el artículo 267 de la Constitución Política de 1991, es el máximo organismo de control fiscal del Estado Colombiano. El control lo ejerce mediante auditorias gubernamentales con enfoque integral, y emite concepto sobre fenecimiento de la cuenta y opinión sobre los estados contables de la Universidad. Dirección: Calle 10 No 19- 64 piso 4 Bogotá. Página Web: www.contraloriagen.gov.co/
- **Procuraduría General de la Nación:** Ejerce control de tipo disciplinario, autorizada en el artículo 277 de la Constitución Política de 1991, es el organismo que vigila el correcto funcionamiento de la función pública del país, salvaguardando los derechos e intereses de



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

los ciudadanos, garantiza la protección de los derechos humanos y representa a la sociedad para la defensa del patrimonio público.

Dirección: Carrera 5 No 15- 80 piso 5 Bogotá. Página

Web: www.procuraduria.gov.co/

- **Contaduría General de la Nación:** Ejerce control de tipo Contable, autorizada en el artículo 354 de la Constitución Política de 1991, le corresponde la función de uniformar, centralizar y consolidar la contabilidad pública, elaborar el balance general de la nación y determinar y establecer las normas de contabilidad pública que deben regir en el país. Dirección: Carrera 23 No 26- 39 Bogotá. Página Web: www.contaduria.gov.co/
- **Fiscalía General de la Nación:** Ejerce control de tipo Judicial, autorizada en el artículo 250 de la Constitución Política de 1991, le corresponde la función de investigar los delitos, calificar los procesos y acusar ante los jueces y tribunales a los presuntos infractores de la ley penal, bien sea por denuncia o de oficio. Dirección: Diagonal 22B No 52- 01 Bogotá. Página Web: www.fiscalia.gov.co/

Como Mecanismos externos de control:

Así como se realiza evaluación y autoevaluación de la gestión a nivel interno en la Universidad de la Amazonia, también algunas entidades, organismos o ciudadanos evalúan nuestra gestión en forma estructurada, fortaleciendo con



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

ello las políticas de democratización y de moralización y transparencia en la administración educativa pública. Estas evaluaciones externas son:

- **Evaluación por los usuarios y partes interesadas.** Periódicamente se realizan las encuestas de satisfacción de los usuarios y ciudadanos por los servicios que demandan de las diferentes dependencias de la universidad, las cuales están orientadas a medir la percepción de los clientes con respecto a la forma en que la Universidad satisface sus necesidades de servicios y atención. Las encuestas son coordinadas por la Oficina de Planeación de la entidad.
- **Evaluación por el Ministerio de Educación.** Periódicamente el MEN hace evaluación de la Gestión y desempeño de las Instituciones de Educación Superior Estatal, mediante encuestas, auditorias e indicadores, los cuales sirven de insumo al gobierno nacional para el estudio e informe sobre el comportamiento de la educación superior en Colombia.
- **Evaluación de las Entidades de Control.** Anualmente la Contraloría General de la República nos realiza visita de Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular a la gestión y procesos de la Universidad. El Departamento Administrativo de la Función Pública también evalúa nuestros procesos a través de aplicativos en línea y encuestas predeterminadas.
- **Índice de Transparencia por Colombia.** Periódicamente, la corporación Transparencia por Colombia, realiza la medición del



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

Índice de Transparencia Nacional en las entidades públicas del orden nacional, donde evalúa las condiciones institucionales que favorecen o previenen los riesgos de corrupción y los factores que construyen transparencia o permiten el surgimiento de riesgos de corrupción: visibilidad, sanción e institucionalidad, y gobierno corporativo para las entidades de naturaleza especial.

- **Control Social.** -Evaluación de la comunidad Universitaria y ciudadanía en general. En forma permanente, la Universidad mantiene en su página Web www.uniamazonia.edu.co el link de Atención al ciudadano, permitiéndole a cualquier persona de Colombia y el Mundo, hacer sus peticiones, quejas, reclamos y consultas que considere pertinentes sobre la gestión, servicio y atención que presta la institución. Adicionalmente de manera periódica la Universidad de la Amazonia convoca a toda la comunidad en general a los ejercicios de rendición de cuentas a través de las audiencias públicas.

Adicional a ello, posee los Mecanismos Internos de Control.

Así, como el Artículo 209 de la Constitución Política establece que las entidades estatales deben ejercer el control interno en todas sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de sus funciones. El Artículo 11 de la Ley 87 de 1993 define el control interno como un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

Para un adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno al interior de la Universidad, se cuenta dentro de su estructura interna con la Oficina Asesora de Control Interno (cinterno@uniamazonia.edu.co) , que realiza su gestión a partir del desarrollo de cinco roles fundamentales, establecidos en el Decreto 1537 de 2001:

- **Administración del riesgo:** La Oficina Asesora de Control Interno brinda las orientaciones a los responsables de los diferentes procesos establecidos en el Mapa de Procesos de la Universidad, en la identificación y análisis de los riesgos que se puede presentar en el desarrollo normal de su gestión y que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.
- **Acompañamiento y asesoría:** La Oficina Asesora de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación (responsable del proceso de aseguramiento de la calidad), asesoran a la administración en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.
- **Evaluación y seguimiento:** En desarrollo de este rol, la Oficina Asesora de Control Interno realiza la evaluación independiente del



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

Sistema de Control Interno, realiza auditorías internas y propone las recomendaciones y sugerencias que contribuyan al mejoramiento y optimización de la gestión.

- **Fomento de la cultura del control:** La Oficina Asesora de Control Interno apoya el fomento de la cultura del control en toda la organización, de manera que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional y de los planes, metas y objetivos previstos.
- **Relación con entes externos:** La Oficina Asesora de Control Interno es el puente entre los entes externos y la entidad convirtiéndose en el elemento de contacto que facilita el cumplimiento de los requerimientos de información de los organismos de Control Externo.

Mecanismos internos de evaluación:

1. Autoevaluación:

Las actividades de autocontrol, se aplican en todos procesos y servicios de la Universidad de la Amazonia, directamente por los servidores que realizan cada actividad y adicionalmente, a través de evaluaciones periódicas que son ejecutadas en reuniones internas de las dependencias, lideradas por los responsables de cada proceso:

- **Autocontrol de los procesos:** Se revisa el cumplimiento de las características de los servicios de acuerdo con los planes de control, los procesos de acuerdo con los parámetros de las fichas técnicas, las



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

tareas y diferentes actividades propias del desarrollo del proceso y de cada dependencia.

- **Generación y análisis de indicadores:** En la Universidad, existen indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad en cada proceso del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, de acuerdo con lo establecido en la ficha de indicadores, cada indicador tiene definidos sus responsables, quienes realizan la generación y análisis de los datos correspondientes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los valores de control y proyectar las acciones necesarias para alcanzar la meta establecidos para cada indicador.
- **Actualización y análisis de riesgos:** La Universidad de la Amazonia realiza el análisis de los riesgos establecidos en su Mapa de Riesgos institucional, considerando la identificación y actualización de los eventos internos y externos, que afecten o impidan el cumplimiento de los objetivos de la entidad, con el fin de lograr su reducción o eliminación, de acuerdo con las políticas de manejo establecidas. El análisis de riesgos tiene un enfoque preventivo, es realizado por todo el personal involucrado en cada proceso con la conducción del responsable respectivo.
- **Evaluación de la Gestión institucional:** Esta evaluación se realiza para asegurar la conveniencia (grado de alineación o coherencia con las metas y políticas organizacionales), la adecuación (determinación de la suficiencia total de las acciones, decisiones, etc., para cumplir



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

los requisitos), eficacia (grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados), eficiencia (relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados) y efectividad (medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles) del Sistema Integrado de Gestión e la Calidad, para alcanzar los objetivos establecidos. Esta evaluación se hace semestral por la Oficina Asesora de Planeación y se comunica a la alta dirección y a todos los funcionarios de la Universidad.

2. Mecanismos de evaluación independiente – interna

Los mecanismos de evaluación independiente-interna son las evaluaciones y/o controles realizados por personas calificadas y con las competencias necesarias, funcionarios de la Universidad sobre quienes realizan y responden por los diferentes procesos, actividades y tareas, presentando una visión imparcial y objetiva de los resultados obtenidos:

- **Evaluación y auditoría interna de calidad al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad:** Se refiere a actividades programadas, sistemáticas y documentadas para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios (parámetros, referenciales, requisitos, normas, tanto internos –como base documental-, como externos, legislación) definidos como modelo o patrón frente a los cuales se realiza la evaluación. Las auditorías internas al SIGC, son realizadas por los Auditores Calificados, quienes son parte del Equipo Auditor de



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

la Universidad, en procesos diferentes a las cuales pertenecen, de acuerdo con la programación y objetivos establecidos por la Oficina de Planeación, encargada del proceso de aseguramiento de la calidad.

- **Evaluación independiente de la Oficina Asesora de Control Interno:** Se refiere a la evaluación del Sistema de Control Interno, a la evaluación de gestión y a las auditorías propias de la Oficina Asesora de Control Interno.
- **Evaluación del ente certificador:** Teniendo en cuenta que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad de la Amazonia obtuvo en el año 2010 las certificaciones ISO 9001:2008 en todos sus procesos y NTCGP 1000:2009 por parte de INCONTEC, cada año va a recibir auditorías de seguimiento por parte del ente certificador.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se plantea para el año 2015 que cada una de las dependencias continúen de manera sincronizada en materia de estándares institucionales de atención al ciudadano, lo cual genera una igualdad en los Protocolos de atención, en la entrega de la información y en la administración del servicio educativo entre sí, conforme a la Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008)

Se tiene la Implementación de Gobierno en Línea, con *"el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a*



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC. (Portal de Transparencia Económica, Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP)”

a. Primer Objetivo: Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:

El interesado puede interactuar con la Universidad de la Amazonia, en la siguiente forma:

- Campus Porvenir Calle 17 Diagonal 17 con Carrera 3F - Barrio Porvenir, Tel: (+57) 8-4358786.
- Contacto: atencionalciudadano@uniamazonia.edu.co
- Contenidos web: webmaster@uniamazonia.edu.co

De otra parte la Institución realizará las siguientes acciones:

1. Difundir los servicios académicos y de Bienestar Universitario con los que cuenta la Universidad
2. Difundir la Resolución No. 0091 (del 29 de abril de 2008) y el cumplimiento de términos.
3. Estructurar el plan de trabajo para medir la satisfacción del estudiante y la comunidad en relación con los trámites y servicios que presta la Universidad e Identificar necesidades, expectativas e intereses de los estudiantes para gestionar la atención adecuada, oportuna y eficaz.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

4. Visibilizar la ventanilla única e identificar a los funcionarios. Así mismo brindar a los alumnos y comunidad en general la información actualizada. Se hace necesario difundir en razón a la calidad de servidores públicos que se ostenta en la Universidad:

- Derechos de la comunidad académica y en general de igual forma los medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios del alma mater.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los estudiantes y comunidad puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

b. Segundo Objetivo: Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Actividades:

- Definir las funciones, competencias y habilidades de los perfiles establecidos para los encargados de la atención al Ciudadano.

c. Tercer Objetivo: Fortalecimiento de los canales de Atención.

Actividades:



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- Integrar los canales de atención al Ciudadano mediante el correo electrónico y presencial que permitan la participación ciudadana. Seguimiento puntual al portal web.
- Generar datos estadísticos que señalen el grado de satisfacción en materia de Servicio al Ciudadano.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno de la Universidad.

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan 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 entidad.

Definiciones:

La Universidad propondrá que los estudiantes, funcionarios públicos y comunidad en general conozcan las siguientes definiciones:

- **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 resolución.
- **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 funciones.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- **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 solicitud.
- **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.

Cumplimiento del Programa Gobierno en Línea

El programa Gobierno en Línea tiene un mandato y unos objetivos en materia de información en medios electrónicos.

- Sistema Digital de Atención al Ciudadano

Es un canal de contacto construido en la pantalla principal de la página web institucional <http://www.udla.edu.co/v10/> bajo el cual se pueden encontrar los enlaces de:

LA UNIVERSIDAD

- NIT
- Misión y Visión
- Objetivos y Funciones



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- Organigrama
- Localización Física
- Reseña Histórica
- Logo Símbolo
- Himno
- Directorio de Funcionarios
- Perfil de Funcionarios
- Asignaciones Salariales
- Escala de Viáticos
- Mapa de Procesos SIGC

NORMATIVA

- Acuerdos: Dentro de los cuales podemos encontrar:
 - Acuerdo 007 de 2013 del CSU: Modificación al Acuerdo No. 26 de 2010, por el cual se reglamentó un estímulo por bienestar universitario para capacitación de cónyuges, compañeros permanentes e hijos del personal administrativo y docente, de la Universidad de la Amazonia.
 - Acuerdo 004 de 2013 del CSU. Estímulo descuento matrícula financiera para hermanos que estudien programas académicos de pregrado en la UA.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- Acuerdo 004 de 2013. Por el cual se modifica el acuerdo 051 de 2011 con relación a la labor académica.
- Acuerdo 014 de 2012. Por el cual se autoriza la creación de la Maestría en Administración.
- Acuerdo 013 de 2012. Por el cual se autoriza la creación del Consultorio Contable en Tributación
- Acuerdo 012 de 2012. Por el cual se adopta el Manual de Contratación de la Uniamazonia
- Resolución No. 2713 del 28/11/2012. Modifica la resolución 1067 de 2012. Documentación matrícula y liquidación.
- Acuerdo 034 de 2012. Nuevo Formato Plan de Labor Académica Docentes Uniamazonia
- Anexo acuerdo 034 de 2012- Formato Plan de Labor Académica Docentes Uniamazonia
- Acuerdo 04 de 2012. Lineamientos Generales para la Adopción de una Política de Flexibilidad y Créditos Académicos.
- Acuerdo 51 de 2011. Criterios para la asignación de la labor docente.
- Acuerdo 024 de 2011. Lineamientos para las prácticas de formación profesional docente de la Facultad de Educación
- Acuerdo 019 de 2011. Aprobación proyecto pedagógico institucional
- Acuerdo 08 de 2011. Requisitos de matrícula programas de posgrado.
- Resolución No.1067 de 2012. Documentación respectiva para la matrícula y liquidación programas presenciales.(derogado)



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- Resolución 1032 de 2011. Reglamento interno del comité de conciliación
- Resolución 0483 de 2011. Guía para la autoevaluación de programas académicos.
- Acuerdo 04 de 2009. Estatuto presupuestal
- Acuerdo 032 de 2009. Estatuto electoral.
- Acuerdo 031 de 2007. Estatuto de contratación.(DEROGADO)
- Acuerdo 09 de 2007. Estatuto estudiantil.
- Acuerdo 030 de 2006. Política de Internacionalización
- Acuerdo 04 de 2005. Presentación tesis y otros de grado a la biblioteca.
- Acuerdo 03 de 2005. Estatuto del investigador.
- Acuerdo 05 de 2005. Reglamento de posgrados.
- Acuerdo 04 de 2005. Políticas de bienestar universitario.
- Acuerdo 011 de 2005. Manual de procesos y procedimientos. Parte I.
- Acuerdo 011 de 2005. Manual de procesos y procedimientos. Parte II.
- Acuerdo 30 de 2004. Tarifas por derechos, servicios y multas en biblioteca
- Acuerdo 05 de 2004. Estructura interna.
- Acuerdo 09 de 2003. Manual para el manejo de almacenes e inventarios
- Acuerdo 62 de 2002. Estatuto general
- Acuerdo 31 de 2001. Proyecto educativo institucional - PEI.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

- Acuerdo 08 de 1999. Estatuto división biblioteca e información científica
 - Acuerdo 064 de 1997. Políticas de investigación
 - Acuerdo 031 de 1997. Políticas académicas
 - Acuerdo 017 de 1993. Estatuto docente
 - Plan de Gestión Ambiental.
-
- Valores de Matrículas y Derechos Pecuniarios y Complementarios
 - Repositorio de Documentos

GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Control y Rendición de Cuentas
- Contratación
- Políticas, Planes, Programas y Proyectos Institucionales
- Defensa Judicial

Se puede encontrar los siguientes enlaces WEB que facilitan el acceso a la información.

Quejas y reclamos

A continuación se evidencia la pantalla web del sitio de quejas y reclamos.



UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

<http://chaira.udla.edu.co:82/PQRS/Views/Public/PQRS.aspx>



Corolario de lo anterior, se ha efectuado anualmente el seguimiento al Informe Estadístico de Quejas, Reclamos y Sugerencias II-2014 próximo a proyectar.

La Universidad de la Amazonia, continuará ejerciendo el manejo adecuado y transparente de sus recursos, consolidándose como la Institución de Educación Superior líder de la Región.

LEONIDAS RICO MARTINEZ
RECTOR.