



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2025



Gestión e Investigación para el Desarrollo de la Amazonía

 Universidad de la Amazonia	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
CÓDIGO: PL-S-DE-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-05-01	PÁGINA: 2 de 18	

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Consolidar una cultura de integridad y transparencia en la Universidad de la Amazonia, mediante la implementación de un marco integral de prevención, detección y sanción de la corrupción, que promueva la ética, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, asegurando la equidad de género y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de fortalecer la confianza pública y garantizar una gestión institucional eficiente y sostenible.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar evaluaciones periódicas de riesgos de corrupción y diseñar planes de acción para mitigarlos.
- Implementar el proceso de Racionalización de los Trámites identificados a simplificar.
- Fortalecer la estrategia de participación ciudadana en los procesos permanentes de rendición de cuentas.
- Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios requeridos por la ciudadanía a través del establecimiento de los Mecanismos de Atención al Ciudadano.
- Optimizar y mejorar los procesos orientados a la consolidación y estructuración de informes enfocados a la transparencia y acceso a la información.

## POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA

Mediante el Acuerdo No. 09 del 25 de marzo de 2010, "Por el cual se adopta la Política de Administración de Riesgos de la Universidad de la Amazonia," se establece el marco normativo para la gestión de riesgos en la institución, con el fin de promover la transparencia, prevenir actos de corrupción, y garantizar la atención adecuada a los ciudadanos.

En desarrollo de los principios consagrados en:

**El artículo 69 de la Constitución Política de Colombia**, que consagra la autonomía universitaria.

**La Ley 30 de 1992**, que regula la autonomía académica, administrativa y financiera de las universidades públicas.

**El Estatuto General (Acuerdo 062 de 2002 del CSU)**, que encomienda al Consejo Superior Universitario la definición y evaluación periódica de las políticas generales institucionales.

**La Ley 87 de 1993**, que establece normas para el ejercicio del control interno, haciendo énfasis en la protección de los recursos, la prevención de riesgos, y la corrección de desviaciones que puedan afectar el logro de los objetivos.

**La Universidad de la Amazonia**, consciente de su papel como ente transformador de la sociedad, se compromete a desarrollar y fortalecer una cultura de transparencia, integridad y servicio en el marco de su sistema de administración de riesgos.

### Principios Rectores

**1. Compromiso con la calidad y la mejora continua:** La Universidad implementará un Sistema de Administración del Riesgo que facilite la toma de decisiones informadas, minimice los efectos adversos de los eventos potenciales, y garantice el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**2. Protección integral y responsabilidad social:** Este sistema velará por la protección de la vida de los miembros de la comunidad universitaria, la preservación del medio ambiente, y el uso transparente y eficiente de los recursos, con un enfoque preventivo y correctivo frente a los riesgos que puedan comprometer los objetivos misionales.

**3. Mapeo y gestión efectiva de riesgos:** La Universidad elaborará y actualizará periódicamente un Mapa de Riesgos, identificando y priorizando aquellos eventos que representen amenazas para los procesos institucionales. Se garantizará la implementación de acciones preventivas y correctivas, asegurando su trazabilidad y eficacia.

**4. Ajustes periódicos y mejora continua:** El Mapa de Riesgos se actualizará al menos una vez al año, con base en la metodología propuesta en la Guía de Administración del Riesgo disponible en el portal web institucional. Los responsables de los procesos implementarán de manera oportuna medidas de aseguramiento frente a la materialización de riesgos identificados o nuevos riesgos previsibles.

**5. Articulación con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Todas las acciones del Sistema de Administración del Riesgo estarán alineadas con los objetivos del Plan Anticorrupción, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas, y una atención al ciudadano eficiente y oportuna.

### Responsabilidades

**La Oficina de Planeación**, como representante de la Dirección en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), liderará el diseño y la implementación de las estrategias de administración del riesgo.

**La Oficina de Control Interno**, en su rol de evaluador independiente, verificará el cumplimiento de las etapas del sistema, la actualización del Mapa de Riesgos y la ejecución del Plan de Manejo.

Ambas oficinas promoverán acciones articuladas al Plan de Desarrollo Institucional y al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, asegurando que las políticas de administración del riesgo contribuyan a prevenir actos de corrupción y a garantizar un servicio eficiente y transparente a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general.

### Conclusión

**La Política de Administración del Riesgo de la Universidad de la Amazonía** refuerza su compromiso con la ética, la transparencia y el servicio al ciudadano, fomentando una gestión responsable y sostenible que salvaguarde los recursos públicos y promueva la confianza de la comunidad en la institución.

 Universidad de la Amazonía	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
CÓDIGO: PL-S-DE-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-05-01	PÁGINA: 5 de 18	

## DESARROLLO DE COMPONENTES

### PRIMER COMPONENTE:

#### GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para esta vigencia, se realiza una actualización interna a la matriz de Riesgos de Corrupción, mediante la cual, se toma como base la metodología de la *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015* de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual nos permite establecer los parámetros de tipo preventivo para analizar, valorar, tratar, comunicar, monitorear, revisar y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción de la entidad, adicional a ello, la guía nos permite identificar la zona en que se encuentra un determinado riesgo, -baja, moderada, alta, extrema con el fin de evaluar que controles nos permiten minimizar esos riesgos.

La Gestión del Riesgos de Corrupción está compuesta por cinco capítulos:

**1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción:** mediante la cual, se realiza acercamientos con cada una de las áreas líderes de proceso de la Universidad para dar a conocer la nueva metodología a implementar, con el fin de establecer de manera conjunta los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos, de la Universidad de la Amazonia.

#### 2. Metodología para la Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción:

En la socialización con cada una de los líderes de proceso deberá entregar un detallado de cada una de las fases y capítulos de la guía metodológica, en la cual se realiza una precisión de la probabilidad e impacto que se debe tener en cuenta para cada riesgo propuesto y 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.

En este capítulo hay una premisa importante que nos permite tener claridad entre un riesgo de gestión y uno de corrupción, mediante el mecanismo del diligenciamiento de la matriz que contribuye a identificar los componentes y su definición.

En este capítulo se establecen herramientas para valorar el riesgo de corrupción, a través de la combinación de la probabilidad de ocurrencia del evento y el impacto que su materialización provoque en la entidad, y se finaliza con la identificación del Riesgo Residual, el cual resulta de la comparación del riesgo de corrupción y los controles establecidos.

#### 3. Proceso de Consulta y Divulgación:

En esta fase se compone la consolidación de la matriz, luego de realizar las asesorías previas con los líderes de proceso de manera participativa en cumplimiento de los macro y micro procesos de la institución; y posterior envío de la matriz de riesgos de cada proceso para su consolidación.

 Universidad de la <b>Amazonia</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>CÓDIGO:</b> PL-S-DE-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2016-05-01	<b>PÁGINA:</b> 6 de 18	

Y se deben implementar mesas de trabajo con las personas que requerían acompañamiento y aclaración de temática aplicada a la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Universidad de la Amazonia.

#### **4. MONITOREO Y REVISIÓN:**

Este capítulo establece la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, por lo cual, posterior a su publicación se remite socialización a los líderes de proceso para que en conjunto revisen de manera periódica el documento Matriz de Riesgos de Corrupción y si es el caso ajustarlo.

#### **5. SEGUIMIENTO:**

La oficina de Control Interno de la Universidad de la Amazonia realizará el proceso de seguimiento a la Matriz 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.



## COMPONENTE 1: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PARA REALIZAR		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción</b>	1.1	Enviar la Política de Administración de la Universidad de la Amazonía y la guía de administración del riesgo y oportunidad GU-E-AC-14 a todos los líderes de los procesos y la metodología de la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, a fin de determinar si se requiere realizar alguna actualización.	Política de Administración de riesgos socializada	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	viernes, 21 de marzo de 2025
<b>Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Revisión y actualización de los riesgos de corrupción existentes en la Matriz de Riesgos asociados a cada proceso, haciendo una revaloración de la probabilidad e impacto y de los controles	Propuesta de Riesgo por Proceso	Líder de Proceso	martes, 7 de enero de 2025
	2.2	Actualizar los Riesgos del Mapa de Riesgos de Corrupción existente de acuerdo con las propuestas recibidas y solicitud de líderes de procesos.	Mapa de Riesgos consolidado	Oficina de Planeación	martes, 7 de enero de 2025
<b>Subcomponente 3 Consulta y Divulgación</b>	3.1	Publicar el mapa de riesgos institucional con los riesgos actualizados por procesos en la página web de la Universidad.	Mapa de Riesgos publicado	Dirección Aseguramiento de la Calidad	miércoles, 14 de mayo de 2025
<b>Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión</b>	4.1	Realizar seguimiento y monitoreo al mapa de riesgos desde las auditorías internas realizadas por Control Interno.	Revisión de riesgos en las auditorías internas realizadas	Oficina de Control Interno	miércoles, 30 de abril de 2025
<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	5.1	Realizar seguimiento y control a los riesgos identificados, cada líder de proceso hará su respectivo seguimiento y control conforme a la Política de Administración del Riesgo.	Informe de Resultados	Oficina de Control Interno	miércoles, 30 de abril de 2025

## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES

La Resolución Rectoral No. 1483 (del 17 de mayo de 2024), “Por la cual se regulan los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en la Universidad de la Amazonía”

Resolución Rectoral No. 1634 (del 05 de junio de 2024), “Por medio de la cual se adiciona el artículo 33 a la resolución No.1483 del 17 de mayo de 2024 “Por la cual se regulan los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en la Universidad de la Amazonia””

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

- 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
- Campus Virtual
- Correo Institucional con capacidad para 10 Gb en One Drive

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), igualmente se realizará la respectiva revisión de los nuevos Requisitos de Acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos formulados en la Resolución No. 1519 de 2020 del Ministerio de las TIC. En consecuencia, a continuación, se describen los lineamientos y trámites que se definieron para la formulación de la Estrategia de simplificación y racionalización de trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención, así mismo el plan que se formuló para ejecutar en la vigencia 2024:

**Módulo Plan Operativo Anual:** En la plataforma Chairá de la Universidad de la Amazonía, existe un módulo dinamizador de PDI/POA vigencia 2020-2029, en el menú existe una pestaña denominada gestión POA, en el cual se cargará en su totalidad la formulación de los Planes Operativo-Anuales de

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: PL-S-DE-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-05-01

la vigencia 2024 de las diferentes dependencias de la Universidad y consolidado por la Oficina Planeación.

La Oficina Planeación, en el módulo PDI, ventana GESTIÓN POA – GESTIONAR SOPORTES POA y APROBAR SOPORTES POA, cada trimestre cargará las actividades que presentan un porcentaje de cumplimiento del 100%, con sus respectivos soportes como medio de verificación; de acuerdo con las evaluaciones entregadas por las diferentes dependencias como respuesta a la solicitud de la evaluación POA formato FO-S-DE-05-01, con corte a 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de 2025.

Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE TRAMITE	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 dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Módulo Plan Operativo Anual	Administrativa - Tecnológica	Se sistematizará y se creará en la Chairá el módulo para la formulación y seguimiento a los planes operativos anuales y su respectiva evaluación y seguimiento a la ejecución de las actividades definidas para cada vigencia,	<p>En la plataforma Chairá de la Universidad de la Amazonía, existe un módulo dinamizador de PDI/POA vigencia 2020-2029, en el menú existe una pestaña denominada gestión POA, en el cual se cargará en su totalidad la formulación de los Planes Operativos Anuales de la vigencia 2024 de las diferentes dependencias de la Universidad y consolidado por la Oficina Planeación. La Oficina Planeación, en el módulo PDI, ventana GESTIÓN POA – GESTIONAR SOPORTES POA y APROBAR SOPORTES POA, cada trimestre cargará las actividades que presentan un porcentaje de cumplimiento del 100%, con sus respectivos soportes como medio de verificación; de acuerdo con las evaluaciones entregadas por las diferentes dependencias como respuesta a la solicitud de la evaluación POA formato FO-S-DE-05-01, con corte a 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de 2024. Adicional a lo anterior, y de acuerdo con el acta No.01 del 17/11/2023 en la cual se tienen plasmadas las acciones de mejora al Módulo PDI, según auditoría de Control Interno, es necesario que en la vista de gestión de porcentajes de PDI, tras la selección de indicativo de cada porcentaje, donde se desplieguen las metas anuales, se visualicen las evidencias de las actividades realizadas por la dependencia respectiva, con el fin de visualizar en tiempo real. Por otro lado, en la aprobación de los soportes de las metas enviadas por las dependencias, se reconoce la necesidad de alimentar directamente el objetivo, de modo que, al revisar el informe general, se aprecie de manera íntegra el avance</p>	<p>Con el proceso de formulación y carga de evidencias en el módulo POA, se podrá soportar la ejecución de estas actividades realizadas a medida que se cumplan las actividades por cada área, para así tener un respaldo digital de la información soporte y poder acceder a ella en cualquier momento. Con este respaldo digital se pueden realizar informes de gestión y revisión del porcentaje de avance en tiempo real.</p>	<p>Facilidad en la planeación de la gestión a realizar en cada actividad. Se tiene un instrumento para generar reportes de planeación y ejecución de la gestión tanto de las dependencias como de toda la institución.</p> <p>Soporte y respaldo digital de documentos y medios de verificación de cada una de las actividades y proyectos planeados.</p> <p>Facilidad en la entrega de información e informes periódicos a entes de control e instancias dentro de la Universidad</p>	Departamento Tecnologías de la Información / Oficina Planeación	16-ene-25	13-dic-25

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

 Universidad de la <b>Amazonía</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>CÓDIGO:</b> PL-S-DE-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2016-05-01	<b>PÁGINA:</b> 11 de 18	

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN PÚBLICA 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 esta, 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 continuarán con los espacios de divulgación en medios de comunicación propios como la emisora de la Universidad 98.1 F.M., medios audiovisuales a través de las redes sociales, así mismo la red Web.

 <p>Universidad de la Amazonía</p>		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
		CÓDIGO: PL-S-DE-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-05-10	PÁGINA: 1 de 1
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades para realizar		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b>	Realizar publicaciones permanentes en la página web www.uniamazonia.edu.co de los resultados de la ejecución de las actividades realizadas por la Universidad de la Amazonía.	Publicaciones realizadas en el espacio Últimas Noticias	Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	Publicaciones Permanentes
	<b>1.2</b>	Publicación del periódico semestral "Construyendo Región" que contiene un resumen informativo de las actividades y gestión más relevantes realizadas en la Universidad de la Amazonía, con una periodicidad semestral.	Un Periódico semestral compartido por correo electrónico institucional	Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	31 julio 2025 y 19 diciembre 2025
	<b>1.3</b>	Publicación de cápsulas informativas a través de los canales oficiales de comunicación de la Alma Máter Página web, www.uniamazonia.edu.co, Youtube: uamazonia, Facebook, Instagram, Tik Tok, Equis, Emisora Universidad de la Amazonía 98.1FM. con notas de prensa y boletines de las diferentes actividades y resultados tanto Académicos, de Investigación, Administrativos y de Extensión y Proyección Social.	Cápsulas informativas publicadas en los canales oficiales de comunicación Página web, www.uniamazonia.edu.co, Youtube: uamazonia, Facebook, Instagram, Tik Tok, Equis, Emisora Universidad de la Amazonía 98.1 FM.	Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	Publicaciones Permanentes
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b>	Realizar informe de gestión de la vigencia 2024 en un documento para ser publicado en la página web.	Informe de gestión publicado en la página web	Oficina Planeación	5/05/2025
	<b>2.2</b>	Convocar a la comunidad universitaria y del departamento del Caquetá a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Convocatorias realizadas	Oficina Planeación	5/05/2025
	<b>2.3</b>	Realizar una (1) audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2024	Audiencia Realizada	Oficina Planeación	16/05/2025
	<b>2.4</b>	Generar espacio de comunicación por correo electrónico y personalizado con la comunidad universitaria posterior a la publicación del informe de Rendición de Cuentas en la página web.	Correo electrónico habilitado y atención permanente en la Oficina Planeación	Oficina Planeación	25/04/2025
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b>	Incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de la comunidad universitaria en la Rendición de Cuentas sobre la gestión institucional.	Rendición de Cuentas con temas sugeridos por la comunidad universitaria.	Oficina Planeación	2/05/2025
	<b>3.2</b>	Participación en espacios de diálogo en el marco del eje de paz para la consolidación de la política de paz y convivencia para la Universidad	Espacios de diálogo generados	Oficina Planeación y Oficina de Paz	Permanente
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>4.1</b>	Plan de mejora derivado de la Rendición Pública de Cuentas	Plan de mejora	Oficina Planeación	27/06/2025
	<b>4.2</b>	Realizar una rendición de cuentas de los logros alcanzados en el 2020 - 2025 del periodo rectoral.	Rendición de Cuentas con los logros alcanzados.	Oficina Planeación	28/11/2025

 Universidad de la <b>Amazonía</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>CÓDIGO:</b> PL-S-DE-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2016-05-01	<b>PÁGINA:</b> 13 de 18	

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En 2025, se continuará trabajando en la consolidación de una atención al ciudadano homogénea y de calidad en todas las dependencias universitarias. A través de la estandarización de protocolos, la entrega de información oportuna y la optimización de los servicios educativos, se busca garantizar una experiencia uniforme para todos los usuarios. Igualmente con la aprobación de la Política de Gestión Documental mediante el acuerdo No.35 del 31 de agosto de 2020, “por el cual se adopta la Política de Gestión Documental de la Universidad de la Amazonía” que aplica para todas la dependencias administrativas y académicas y para todos los funcionarios de planta y contratistas, que en ejercicio de sus funciones y responsabilidad asignadas produzcan, tramiten o manejen algún tipo de información y/o documentación institucional, así mismo de integrar a las políticas institucionales de la Universidad, una política relacionada con la gestión documental que sirva para direccionar la función archivística e implementar el conjunto de instrucciones técnicas e instrumentos archivísticos diseñados para garantizar la organización y disponibilidad de los documentos de archivo que son soporte al cumplimiento de la misión de la Universidad, que además facilite el acceso y consulta por parte de los usuarios; apoyando a la toma de decisiones, la investigación académica, la rendición de cuentas y la conformación de la memoria histórica.

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 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”.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:  
PL-S-DE-01

VERSIÓN:  
1

FECHA:  
2016-05-10

PÁGINA:  
1 de 1

Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades para realizar		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Dirección Estratégica	1.1	Socialización del Reglamento Interno en los diferentes canales de Comunicación de la Universidad de la Amazonía.	Difusión del documento por medio del correo electrónico institucional al personal administrativo. Cuñas radiales Incluir en el proceso de Inducción y Reinducción.	División de Servicios Administrativos	viernes, 27 de junio de 2025
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de comunicación	2.1	Realizar monitoreo y seguimiento al canal de atención Módulo PQRSD por parte de la Oficina de Control Interno	Informe de seguimiento semestral	Oficina Asesora de Control Interno	31-07-2025 22-12-2025
	2.2	Implementación del Sistema de Gestión Documental en la ventanilla única, la cual está creada y reglamentada mediante Resolución No. 3686 del 21 de diciembre de 2023	Documentos evidencia de la implementación	Secretaría General	martes, 11 de marzo de 2025
	2.3	Realizar capacitaciones periódicas al personal administrativo conforme a la concientización en el manejo y prontitud en las respuestas de los requerimientos instaurados en el Módulo de Atención Virtual PQRST-D.	Registro de Asistencia a Capacitaciones	Secretaría General - Ventanilla Única	martes, 25 de marzo de 2025
	2.4	Actualizar el Plan de Capacitación y Formación para el personal administrativo de la Universidad de la Amazonía	Plan de Capacitación y Formación Formulado	División de Servicios Administrativos División Bienestar Universitario	viernes, 21 de febrero de 2025
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Actualización del Plan de Inducción y Reinducción para el personal administrativo de la Universidad de la Amazonía	Plan de Inducción y Reinducción Actualizado	División de Servicios Administrativos División Bienestar Universitario	martes, 14 de enero de 2025
	3.2	Realizar pruebas con el personal de correspondencia en temática de implementación y control de la correspondencia que sea radicada por Ventanilla Única	Registro de Asistencia a Capacitaciones	Secretaría General	martes, 11 de marzo de 2025
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento del formato de recepción de PQRSTD presenciales y verbales reglamentado mediante formato FO-S-GJ-02-01 del 10 de enero de 2023	Formato FO-S-GJ-02-01 solicitudes recibidas	Secretaría General	Permanente
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar una encuesta de evaluación dirigida a estudiantes y administrativos de percepción de los resultados de los servicios ofrecidos por la Universidad de la Amazonía	Encuesta realizada por plataforma Chaira	Dirección de Aseguramiento de la Calidad	viernes, 26 de septiembre de 2025

 Universidad de la <b>Amazonía</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>CÓDIGO:</b> PL-S-DE-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2016-05-01	<b>PÁGINA:</b> 15 de 18	

## **COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según lo cual las entidades públicas en todos los niveles de la estructura estatal; órganos, organismos y entidades estatales independientes o autónomos y de control: personas naturales y jurídicas públicas o privadas que presten servicios públicos, desempeñen funciones públicas o manejen recursos públicos y partidos y movimientos políticos contenidos en el informe de focalización de sujetos obligados para la medición.

En concordancia, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

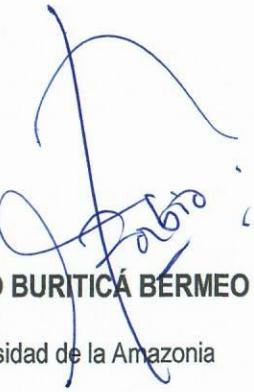
 Universidad de la Amazonía	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: PL-S-DE-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-05-10	PÁGINA: 1 de 1
<b>Componente 5 Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información</b>				
Subcomponente	Actividades para realizar		Meta o producto	Responsable
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar actualizaciones periodicas a la página web teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014	Contactos de Directivos y Jefes de Área actualizados	Oficina Gestión de Información y Comunicaciones
	1.2	Publicación de los planes establecidos por el decreto 612 de 2018 (Plan Adquisiciones, estrategia de Rendición Pública de Cuentas, Plan Anticorrupción, Plan Institucional de Capacitación, entre otros)	Planes diseñados y publicados	Oficina Planeación, División de Servicios, Vicerrectoría Administrativa.
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Por medio del canal de comunicación mesadeservicios@udla.edu.co se atenderán y solucionarán las quejas asociadas a los servicios tecnológicos que ofrece la Universidad por medio del módulo chairá.	Canal de comunicación en servicio	Oficina de Tecnologías de la Información
	2.2	Realizar las mejoras necesarias para dar cumplimiento a los tiempos establecidos en la ley referente a la respuesta de las PQRSD	Mejoras implementadas	Secretaría General
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Divulgar y socializar las Tablas de Retención Documental luego de ser aprobadas por el AGN	Registro Asistencia a Capacitaciones	Secretaría General
	3.2	Actualizar los instrumentos archivísticos de la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014 en caso de ser requeridos	Instrumentos actualizados	Secretaría General
<b>Subcomponente 4</b> Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.0	implementación de la Política Institucional de Equidad de Género, Identidad, Orientación Sexual y No Discriminación en la Universidad de la Amazonía.	Política Institucional de Equidad de Género, Identidad, Orientación Sexual y No Discriminación	Bienestar Universitario
	4.1	Implementación de la Política Institucional en la Atención de las Personas con Discapacidad en el Marco de la Educación Inclusiva de la Universidad de la Amazonía.	Política Institucional en la Atención de las Personas con Discapacidad en el Marco de la Educación Inclusiva de la Universidad de la Amazonía.	Bienestar Universitario
	4.2	Publicar noticias y comunicados dentro de lo posible en audio para facilitar el acceso a la información a población en condición de discapacidad visual.	Audios publicados	Oficina Planeación, Oficina Tencologías de la Información y Comunicaciones, Oficina Gestión de Información y Comunicaciones
<b>Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Realizar seguimiento a las solicitudes registradas por el Módulo PQRS-D de consultas, peticiones que requieran acceso a la información institucional y verificar su estado.	Registro en módulo PQRS-D de peticiones realizadas en tiempo oportuno	Coordinador Módulo PQRS-D
	5.2	Reportar información en (ITA), Índice de Transparencia y Acceso a la Información para el año 2024.	Informe de cumplimiento ITA	Oficina Planeación
				30 de agosto de 2025

 Universidad de la Amazonia	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: PL-S-DE-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-05-01	PÁGINA: 17 de 18

## COMPONENTE 6: OTRAS INICIATIVAS

Estrategia complementaria al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que busca incorporar acciones innovadoras y de carácter transversal para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el compromiso institucional con la ciudadanía. A través de esta iniciativa, se promoverán actividades y proyectos específicos que aborden de manera proactiva áreas de oportunidad emergentes en la prevención de la corrupción y en la mejora de la interacción con la comunidad universitaria, adaptándose a los cambios normativos, tecnológicos y sociales que puedan surgir durante la vigencia del Plan.

Componente 6 Otras Iniciativas					
Subcomponente	Actividades para realizar		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Otras Iniciativas	1.1	Divulgar y Socializar el Código de Integridad y Buen Gobierno de la Universidad de la Amazonia para fortalecer la cultura de la integridad y la legalidad.	Acuerdo del Consejo Superior, link de publicación	División de Servicios	Permanente
	1.2	Desarrollar campañas de sensibilización para la implementación del Código de Integridad y Buen Gobierno de la Universidad de la Amazonia.	Campañas ejecutadas	División de Servicios	Permanente



FABIO BURITICÁ BÉRMEO  
Rector  
Universidad de la Amazonia



Vo. Bo.  
MAURICIO ALEJANDRO MÉNDEZ MORENO.  
Jefe Oficina Planeación