

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2026



Universidad de la Amazonia

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Posicionar a la Universidad de la Amazonía como un referente de integridad pública, mediante la ejecución efectiva de un Sistema de Gestión Anti-corrupción (SGAC) que abarque la prevención proactiva, la detección inteligente y la respuesta sancionatoria rigurosa. Esto se logrará a través del fomento de una cultura ética, la digitalización de la rendición de cuentas, la promoción de la equidad y la plena alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, buscando la maximización de la confianza social y la optimización sostenible de los recursos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar el Mapa de Riesgos de Corrupción mediante la implementación de una metodología de evaluación continua, asegurando la cobertura de todos los procesos misionales y de apoyo, y estableciendo controles automatizados y planes de mitigación de impacto priorizados.
- Ejecutar el Plan de Racionalización de Trámites (Cero Papel), focalizando la simplificación y digitalización completa de los trámites más demandados por la comunidad universitaria y externa, con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta.
- Institucionalizar un Mecanismo de Diálogo Social Permanente para la Rendición de Cuentas, que integre la retroalimentación de los grupos de interés clave (estudiantes, docentes, sector productivo) en la toma de decisiones y garantice la trazabilidad de las acciones resultantes de las audiencias públicas.
- Consolidar el Modelo Unificado de Servicio y Atención al Ciudadano, capacitando al personal en trato humanizado y proporcionando canales digitales interactivos para elevar la satisfacción del usuario.

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. Enfoque Basado en el Valor Público y la Decisión Informada: El Sistema de Gestión de Riesgos debe generar valor, proteger los activos intangibles (reputación, confianza) y ser un insumo permanente para la toma de decisiones estratégicas, minimizando la incertidumbre.

2. Integralidad, Proactividad y Sostenibilidad: La gestión de riesgos debe ser transversal (todos los procesos), anticipatoria (proactiva) y debe asegurar la viabilidad ambiental, social y financiera de la Universidad a largo plazo (Sostenibilidad).

3. Dinamicidad y Gestión por Procesos: El Mapa de Riesgos debe ser digital, dinámico y estar intrínsecamente ligado a la Cadena de Valor de la Universidad. Se dará especial énfasis a los riesgos emergentes y aquellos derivados de la transformación digital.

4. **Obligatoriedad y Aprendizaje Organizacional:** La actualización será, como mínimo, semestral o inmediatamente después de un evento materializado. Los resultados de la gestión de riesgos se integrarán al Plan de Capacitación y a la Estrategia de Mejora Continua (MIPG).
5. **Alineación con el Componente de Transparencia y el MIPG (Dimensión 7):** El riesgo debe enfocarse prioritariamente en la prevención de hechos de corrupción, el aseguramiento de la transparencia activa y la racionalización efectiva de trámites (Articulación con los Pilares del PAC).

RESPONSABILIDADES

Rectoría y Consejo Superior Universitario: Establecer la inclinación y la tolerancia al riesgo institucional; proveer los recursos necesarios; y liderar con el ejemplo la cultura de gestión de riesgos.

Oficina de Planeación (como Líder de la Dimensión MIPG): Liderar el diseño, coordinación y articulación del Sistema de Gestión de Riesgos. Servir como Secretaría Técnica del Comité de Coordinación de Control Interno en temas de riesgo.

Oficina de Control Interno (Evaluador Independiente): Realizar la valoración independiente del diseño y la efectividad de la Política, el Mapa de Riesgos y los controles implementados. Reportar la eficacia del Sistema directamente al Rector/CSU y a la Oficina Asesora de Control Interno.

Líderes y Propietarios de Procesos: Ejecutar la identificación, valoración y el tratamiento oportuno de los riesgos dentro de su ámbito de competencia, documentando la trazabilidad de los controles.

CONCLUSIÓN

"La Política de Administración del Riesgo de la Universidad de la Amazonía, trasciende el cumplimiento normativo para establecer como una herramienta estratégica e inteligente. Al estar plenamente alineada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y enfocada en el valor público, garantiza la proactividad en la mitigación de la corrupción, la optimización de los recursos y el fortalecimiento continuo de la confianza de la comunidad en la gestión transparente y sostenible de la Institución."

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 Amazonía.

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.

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 Asesora 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, con corte a 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
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	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	Oficina Asesora de Aseguramiento de la Calidad	27 de marzo de 2026
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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	7 de enero de 2026
	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 Asesora de Planeación	10 de enero de 2026
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	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	Oficina Asesora de Aseguramiento de la Calidad	10 de enero de 2026
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar seguimiento y monitoreo al mapa de riesgos desde las auditorías internas.	Revisión de riesgos en las auditorías internas realizadas	Oficina Asesora de Control Interno	30 de abril de 2026
Subcomponente 5 Seguimiento	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 Asesora de Control Interno	30 de abril de 2026

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 2025:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
CÓDIGO: PL-S-DE-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2016-05-01	PÁGINA: 9 de 17	

Módulo Plan Operativo Anual: En la plataforma Chairá de la Universidad de la Amazonia, 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 la vigencia 2025 de las diferentes dependencias de la Universidad y consolidado por la Oficina Planeación.

La Oficina Asesora de 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 2026.



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 realizará implementación de cierre PDI – POA, en el módulo de la plataforma Chairá de la Universidad de la Amazonía, existente en la vigencia 2020-2029, en el menú existe una pestaña denominada gestión POA, en el cual se cargarán en su totalidad la formulación de los Planes Operativos Anuales de la vigencia 2026 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 cargarán 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 2026.	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 cargarán en su totalidad la formulación de los Planes Operativos Anuales de la vigencia 2026 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 cargarán 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 2026.	Con el proceso de formulación y cierre 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.	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. Soporte y respaldo digital de documentos y medios de verificación de cada una de las actividades y proyectos planeados. Facilidad en la entrega de información e informes periódicos a entes de control e instancias dentro de la Universidad	Departamento Tecnologías de la Información / Oficina Planeación	16-ene-26	13-dic-26

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

La Resolución No. 2316 (del 28 de julio de 2025), “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, en el marco de la normatividad vigente en materia de Transparencia, Participación Ciudadana y Lucha Contra la Corrupción”.

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

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.

Componente 3: Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PARA REALIZAR		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	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 Asesora de Gestión de Información y Comunicaciones	Publicaciones Permanentes
	1.2	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 Asesora de Gestión de Información y Comunicaciones	31/07/ 2026 y 18/12/2026
	1.3	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 98.1 FM. 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 Asesora de Gestión de Información y Comunicaciones	Publicaciones Permanentes
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar informe de gestión de la vigencia 2025 en un documento para ser publicado en la página web.	Informe de gestión publicado en la página web	Oficina Asesora de Planeación	5/05/2026
	2.2	Convocar a la comunidad universitaria y del departamento del Caquetá a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Convocatorias realizadas	Oficina Asesora de Planeación	5/05/2026
	2.3	Realizar una (1) audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2025	Audiencia Realizada	Oficina Asesora de Planeación	22/05/2026
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	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 Asesora de Planeación	22/05/2026
	3.2	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 de Paz	Permanente
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Plan de mejora derivado de la Rendición Pública de Cuentas (por parte de la ciudadanía) ó (de autoevaluación).	Plan de mejora	Oficina Asesora de Planeación	26/06/2026

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Universidad de la Amazonia, en su rol como agente transformador de la sociedad, asume el compromiso estratégico de posicionarse como un referente de integridad pública y excelencia en la gestión. Para el periodo 2026, la Institución ejecutará un Sistema de Gestión Anti-corrupción (SGAC) basado en la prevención proactiva, la detección inteligente y la respuesta sancionatoria rigurosa, buscando la maximización de la confianza social y la optimización sostenible de los recursos.

I. Gestión Proactiva del Riesgo de Integridad

La Universidad se compromete a optimizar su Mapa de Riesgos de Corrupción mediante una metodología de evaluación continua, asegurando la cobertura de todos los procesos misionales y de apoyo, y prestando especial atención a los riesgos emergentes derivados de la transformación digital. La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Aseguramiento de la Calidad liderarán la coordinación de este proceso dinámico, y la Oficina Asesora de Control Interno verificará la efectividad de los controles de manera independiente. Finalmente, el Mapa de Riesgos de Integridad Consolidado y Aprobado será publicado en formatos de datos abiertos para garantizar la transparencia activa.

II. Optimización del Servicio y Valor Público

Para elevar los estándares de interacción con la comunidad, la Universidad implementará un Modelo de Servicio al Ciudadano basado en la Omnipresencia y el valor público. Este esfuerzo pasa de la atención homogénea a una experiencia estandarizada, ágil y trazable.

Las acciones clave incluyen:

Ejecutar el Plan de Racionalización de Trámites 2.0 (Cero Papel), focalizando la simplificación y digitalización completa de los trámites más demandados.

Consolidar el Modelo Unificado de Servicio, mediante la capacitación del personal en un Protocolo de Atención Humanizada y la implementación de Encuesta de Satisfacción.

Asegurar la Transparencia Documental mediante la articulación de la Política de Gestión Documental (Acuerdo No. 35 de 2020) con los sistemas de información, garantizando la trazabilidad digital y la disponibilidad de la información como soporte fundamental para la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción.

III. Rendición de Cuentas Estratégica

Finalmente, la Universidad fortalecerá su estrategia de participación ciudadana, pasando de las audiencias formales a la institucionalización de un Mecanismo de Diálogo Social Permanente para la Rendición de Cuentas. Esto implica integrar activamente la retroalimentación de los grupos de interés clave en la toma de decisiones y garantizar la trazabilidad de las acciones resultantes.

Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades para realizar		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	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.		Departamento de Gestión de Talento Humano	30/03/2026 28/08/2026
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de comunicación	2.1 Realizar monitoreo y seguimiento al canal de atención Módulo PQRS-D.	Informe de seguimiento semestral		Oficina Asesora de Control Interno	31-07-2026 22-12-2026
	2.2 Implementación del Sistema de Gestión Documental en la ventanilla única, la cual esta creada y reglamentada mediante Resolución No. 3686 del 21 de diciembre de 2023	Documentos evidencia de la implementación		Secretaría General	11 de marzo de 2026
	2.3 Realizar capacitaciones 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 PQRS-D.	Registro de Asistencia a Capacitaciones		Secretaría General - Ventanilla Única	30/06/2026 30/12/2026
	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		Departamento de Gestión de Talento Humano Departamento de Bienestar Universitario	20 de febrero de 2026
Subcomponente 3 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		Departamento de Gestión de Talento Humano Departamento de Bienestar Universitario	14 de enero de 2026
	3.2 Evaluar las competencias técnicas y el conocimiento del personal de correspondencia sobre los protocolos de radicación y control de documentos en la Ventanilla Única.	Informe de resultados de evaluación de competencias con plan de mejora (si aplica).		Secretaría General	30/06/2026 30/12/2026
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Seguimiento del formato de recepción de PQRS-D 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
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar una encuesta de evaluación dirigida a los grupos de interés de percepción de los resultados de los servicios ofrecidos por la Universidad de la Amazonía	Encuesta realizada por plataforma Chaira		Oficina Asesora de Aseguramiento de la Calidad	25/09/2026

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Universidad de la Amazonia, como sujeto obligado, trasciende el cumplimiento normativo mínimo para establecer una Estrategia de Transparencia Activa que facilite el control social y promueva la integridad. Esto se logra mediante la adopción plena de la Política de Gobierno Digital (PGD) y la migración de la publicación de información estática a plataformas dinámicas e interactivas.

I. Marco Normativo

"La Estrategia de Transparencia Activa de la Universidad de la Amazonia se fundamenta en la Ley 1712 de 2014 y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en particular en las dimensiones de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano. La Universidad reconoce que la información pública es un bien esencial para la democracia y un instrumento clave para prevenir la corrupción. Por lo tanto, se compromete a desarrollar un plan de acción que garantice que toda la información generada, tramitada y custodiada sea oportuna, accesible, reutilizable, de alta calidad y verificable por cualquier ciudadano, sin necesidad de solicitud previa (Principio de Divulgación Proactiva)."

Componente 5 Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PARA REALIZAR		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar actualizaciones periódicas a la página web teniendo en cuenta la ley 1712 de 2014.	Contactos de Directivos y Jefes de Área actualizados	Oficina Asesora de Gestión de Información y Comunicaciones	Permanente
	1.2	Publicación de los planes establecidos por el decreto 612 de 2018 (Plan Anual de Adquisiciones, estrategia de Rendición Pública de Cuentas, Plan Anticorrupción, Plan Institucional de Capacitación).	Planes diseñados y publicados	Oficina Asesora de Planeación, Departamento de Gestión de Talento Humano, Vicerrectoría Administrativa y Financiera.	Semestral
Subcomponente 2 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 Asesora de Tecnologías de la Información	Permanente
	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	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Divulgar, socializar e implementar las Tablas de Retención Documental aprobadas por el AGN.	Registro Asistencia a Capacitaciones	Secretaría General	25/11/2026
	3.2	Actualizar los instrumentos archivísticos de la información de acuerdo con la ley 1712 de 2014 en caso de ser requeridos	Instrumentos actualizados	Secretaría General	Permanente
Subcomponente 4 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.	(Acuerdo No.71 de 2022) Política de Equidad de Género.	Departamento de Bienestar Universitario	Permanente
	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.	(Acuerdo No.81 de 2022) Política Personas Discapacidad.	Departamento de Bienestar Universitario	Permanente
	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 Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Gestión de Información y Comunicaciones	Semestral
Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento a las solicitudes registradas por el Módulo PQRST-D de consultas, peticiones que requieran acceso a la información institucional y verificar su estado.	Registro en módulo PQRST de peticiones realizadas en tiempo oportuno	Coordinador Módulo PQRST	Permanente
	5.2	Reportar información en (ITA), Índice de Transparencia y Acceso a la Información para el año 2025.	Informe de cumplimiento ITA	Oficina Asesora de Planeación	28/08/2026

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 Amazonía para fortalecer la cultura de la integridad y la legalidad.		Acuerdo del Consejo Superior, link de publicación	División de Servicios
	1.2	Desarrollar campañas de sensibilización para la implementación del Código de Integridad y Buen Gobierno de la Universidad de la Amazonía.		Campañas ejecutadas	División de Servicios



FAUSTO ANDRÉS ORTÍZ MOREA
 Rector Encargado
 (Acuerdo No.102 del 23/12/2025 CSU)
 Universidad de la Amazonía



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