

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2017**

**GERARDO ANTONIO CASTRILLÓN  
ARTUNDUAGA  
Rector.**

	<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> 2 de 13

**Entidad:** UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA.

**Vigencia:** 2017

**Fecha de publicación:** 30 DE ABRIL DE 2017.

### Objetivo general

Mejorar los procesos de la gestión pública a través de políticas de prevención y control frente a hechos de corrupción en los diferentes procesos y procedimientos de la Universidad de la Amazonía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### Objetivos específicos.

- Estructurar la Matriz de Riesgos de Corrupción a través de un proceso participativo y transversal que incluya todos los procesos de la institución.
- 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.



### *“La Universidad hacia el Posconflicto”*

Sede Principal Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio Porvenir  
PBX 4366160  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)  
Florencia Caquetá



Certificado N° SCT087-1

	<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> 3 de 13

## **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA (Acuerdo 09 de 2010)**

1. La Universidad de la Amazonia, en su compromiso con la calidad del servicio y la mejora continua, implementará y desarrollará un Sistema de Administración del Riesgo, que permita a la Dirección la toma de decisiones acertadas frente a la ocurrencia de eventos, y un manejo de sus efectos, de manera que no logren afectar sustancialmente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. El Sistema de Administración del Riesgo de la Universidad de la Amazonia, propenderá por la protección de la vida de todos los miembros de la comunidad universitaria, la preservación del medio ambiente, el uso transparente, eficiente y eficaz de los recursos utilizados al servicio de la Comunidad, y se orientará a facilitar el cumplimiento de los objetivos misionales, a través de la prevención de los eventos que puedan afectarle y el manejo adecuado de su materialización.
3. La Universidad de la Amazonia, bajo la orientación de la Dirección y de los directivos responsables de cada proceso, elaborará su Mapa de Riesgos y velará por el cumplimiento de las acciones preventivas y de manejo de los riesgos, garantizará su ejecución y eficacia frente a su materialización, valorará y controlará su trazabilidad, mientras el riesgo permanezca latente o las consecuencias continúen impactando al proceso con posible afectación de sus objetivos.
4. La Universidad de la Amazonia ajustará y actualizará, por lo menos una vez al año, el Mapa de Riesgos como herramienta fundamental de la Administración del Riesgo, con la metodología propuesta por la Guía de la Administración del Riesgo publicada en el portal web universitario, y adoptará, a través de los responsables de cada proceso, sin demora injustificada y en el marco de la viabilidad, medidas de aseguramiento contra la materialización y resultados de los eventos descritos, y de los nuevos cuya ocurrencia pueda preverse.
5. La Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, serán responsables del Componente de Administración del Riesgo, la primera en calidad de representante de la Dirección para el MECI, y la segunda en calidad de Evaluador Independiente del Sistema de Control Interno de la institución. Promoverán su desarrollo, asegurando el cumplimiento de sus etapas, la actualización anual del Mapa de Riesgos, la implementación del Plan de Manejo y su ejecución, a través de programas y acciones articulados al Plan de Desarrollo Institucional y el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.



### **“La Universidad hacia el Posconflicto”**

Sede Principal Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio Porvenir  
PBX 4366160  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)  
Florencia Caquetá



Certificado N° SCT087-1

	<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> 4 de 13

## DESARROLLO DE COMPONENTES

### IV. COMPONENTES DEL PLAN

#### PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para esta vigencia, se elabora el mapa de riesgos de corrupción, fijando para ello tareas precisas y concretas, así como la realización del seguimiento y verificación de cumplimiento frente a los controles establecidos para los riesgos. Para el desarrollo de cada proceso, se ha buscado mantener y aumentar la mitigación de riesgos, implementando las auditorías internas, el asesoramiento profesional, y el perfeccionamiento 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 de la establecida en la Guía para Administración del Riesgo de la Presidencia de la Republica.

#### 1. 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 un fin lucrativo propio.
- **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



#### *“La Universidad hacia el Posconflicto”*

Sede Principal Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio Porvenir  
PBX 4366160  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)  
Florencia Caquetá



	<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> 5 de 13

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.

**2. 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 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

### Mapa de Riesgos de Corrupción

Se presenta el plan de trabajo para la valoración y reformulación del mapa de riesgos de corrupción versión No. 2.



#### *“La Universidad hacia el Posconflicto”*

Sede Principal Calle 17 Diagonal 17 con carrera 3F Barrio Porvenir  
PBX 4366160  
Web site. [www.udla.edu.co](http://www.udla.edu.co)  
Florencia Caquetá



Certificado N° SCT087-1

 <b>UNIVERSIDAD DE LA 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 13

<b>Componente 1: Administración del Riesgo de Corrupción</b>					
Subcomponente	Actividades a realizar		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Valorar la normatividad actual asociada a la administración del riesgo	Política de Administración del Riesgo verificada	Oficina de Planeación	31/08/2017
	1.2	Socializar a los funcionarios y líderes de los procesos la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo socializada	Oficina de Planeación	31/08/2017
	1.3	Publicar la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración de riesgos publicada	Oficina de Planeación	31/08/2017
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Analizar el mapa de riesgos asociados a cada proceso, haciendo una revaloración de la probabilidad e impacto y de los controles	Propuesta de riesgos por proceso	Líder de Proceso	22/12/2017
	2.2	Redefinir en los casos que aplique los riesgos identificados en cada proceso	Riesgos por proceso redefinidos	Líder de Proceso	13/02/2018
	2.3	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a observaciones y propuestas recibidas, y solicitud de líderes de procesos	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Oficina de Planeación	23/03/2018
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y Divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la Universidad	Mapa de riesgos publicado	Oficina de Planeación	25/03/2018
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y Revisión	4.1	Reportar monitoreo al mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre de 2018	Remisión de monitoreo a la Oficina de Control Interno y Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	Líderes de los procesos y/o responsables directos de las acciones	30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre de 2018
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1	Realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 30 de abril, 30 de agosto y 30 de diciembre de 2018	Informe de Resultados	Oficina de Control Interno	10 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre, diciembre 2018
	5.2	Publicar informe de seguimiento a Riesgos de Corrupción	Reporte de publicación	Oficina de Control Interno	10 primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre, diciembre 2018

	<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> 7 de 13

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

La Resolución No. 0114 (del 23 de enero de 2008), “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” 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, 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

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).

### **Fortalecimiento de la Ventanilla Única:**

Ubicada en la Portería de la Universidad de la Amazonía se tiene que esta seguirá prestando sus servicios 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.

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 2016:



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CÓDIGO:**  
PL-S-DE-01

**VERSIÓN:**  
1

**FECHA:**  
2016-05-01

**PÁGINA:**  
8 de 13

Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Recepción Certificado Electoral	Administrativa - Tecnológica	Cargue del trámite por la Plataforma Chairá y eliminación del uso del papel.	La recepción del certificado electoral de los estudiantes antiguos inicia con la entrega de la fotocopia del certificado electoral del último proceso electoral con los respectivos datos del estudiante, en la oficina de Registro y Control Académico, previa verificación de autenticidad de la fotocopia con el documento original por el funcionario de la Universidad, se procede a recepcionar dicho documento para proceder a dar el beneficio de ley.	El procedimiento se implementará de manera virtual en la Plataforma Chairá con el Módulo de Certificado Electoral, con el fin que la entrega del documento pueda realizarse por medio del cargue del certificado electoral escaneado desde cualquier lugar, donde se tenga un equipo de cómputo y acceso a internet. El certificado se recepcionará de manera virtual, esto eliminará en todo el procedimiento, el uso del papel y la optimización en los tiempos de respuesta, ya que todo estará al alcance de un click.	Los estudiantes que no residen en la ciudad de Florencia no tienen que desplazarse a radicar documentos. La Universidad continúa el proceso de archivo digital y minimiza el archivo físico de documentos.	DTI / Registro y Control Académico	04-feb-16	28-sep-17
2	Gestionar Validación	Administrativa - Tecnológica	Sistematizar e implementar en la plataforma Chairá el trámite de solicitud de validación por suficiencia	La solicitud de validación por suficiencia inicia con la solicitud de estudio mediante oficio del estudiante al programa académico. Una vez aprobada la solicitud el estudiante debe realizar el respectivo pago en las entidades financieras autorizadas por la Universidad de la Amazonia. Luego este debe ponerse de acuerdo junto con el docente para presentar el examen; dicho resultado el docente informa la nota correspondiente mediante oficio a la Facultad, para presentar posteriormente notificarse a la oficina de Registro y Control Académico.	Con la implementación del módulo de gestionar validación, desde el usuario de Chairá se hace la solicitud de validación de asignatura, siempre y cuando la naturaleza de la misma lo permita. El estudiante una vez realizada la solicitud, descarga el recibo y realiza el pago en las entidades financieras autorizadas por la Universidad de la Amazonia. Si el consejo de facultad acepta la solicitud se notifica al estudiante el docente asignado con la fecha, hora y lugar para la evaluación. Una vez realizada la evaluación respectiva el estudiante a través de la plataforma Chairá puede observar la nota que obtuvo y aprobar o solicitar revisión de dicha nota. Finalmente para archivar el proceso en la carpeta del estudiante, se imprime la trazabilidad del proceso donde resume todas las etapas del trámite y finalmente la respectiva nota.	Optimización de tiempos en las solicitudes trámite, se elimina el uso del papel y se minimiza los desplazamientos a la Oficina del programa para consultar el estado de su proceso y realizar las posibles observaciones.	DTI / Registro y Control Académico	27-feb-15	31-oct-17
3	Registro Asignaturas (adición y Cancelación)	Administrativa - Tecnológica	Sistematizar e implementar en la plataforma Chairá el trámite de registro asignaturas (adición y cancelación)	El primer paso de la solicitud de adición y cancelación de asignaturas inicia con el diligenciamiento de un formato por parte del estudiante y lo entrega en el programa académico, donde informa las asignaturas a adicionar y/o cancelar en su matrícula académica. Posteriormente este debe acercarse nuevamente a la oficina para verificar si dicha solicitud fue aceptada o denegada.  Resultado de este trámite se presentan largas filas de los estudiantes en cada una de las oficinas de los programas académicos radicando y consultando por sus solicitudes, durante los dos primeros meses del periodo académico.	Con la implementación del módulo de Adición/Cancelación, desde el usuario Chairá cada estudiante podrá realizar la solicitud de asignaturas a su matrícula académica, igualmente verificar los horarios disponibles para realizar solicitudes y confirmar si dicha solicitud fue aprobada o denegada.	Optimización de tiempos en las solicitudes trámite, se elimina el uso del papel y se minimiza los desplazamientos y se eliminan las congestiones de los estudiantes a la Oficina del programa para consultar el estado de su trámite.	DTI / Registro y Control Académico	27-feb-15	31-oct-17
4	Sistematización Administración Proyectos de Investigación	Administrativa - Tecnológica	Creación del módulo SIGEPI (Sistema para la Gestión de los Proyectos de Investigación) para administrar y sistematizar los proyectos de investigación convocados por la Universidad.	El registro de los proyectos es un procedimiento que se realiza de manera manual en todas sus etapas. El primer paso consiste en el que docente hace su solicitud dicitandando los formatos respectivos y anexando los documentos necesarios como requisito, con la información suministrada a comité de Facultad. Se verifica el cumplimiento de los requisitos y se pasa a Vicerrectoría de Investigaciones para dar continuidad y desarrollo al proyecto.  Igualmente los informes de avances y entregas finales se realizan en medio físico y personalmente en la Vicerrectoría de Investigaciones.	Con la implementación del módulo SIGEPI, desde su usuario Chairá se presenta las propuestas de investigación e igualmente la verificación de requisitos y permitiendo gestionar los procesos de investigación a partir de su Presentación, Evaluación y Seguimiento.	Optimización de tiempos en las solicitudes trámite de selección de proyectos, se elimina el uso del papel y se minimiza los desplazamientos a la Oficina de Vicerrectoría de Investigaciones para consultar el estado de las solicitudes.	Grupo de Investigación GIECOM / Vicerrectoría de investigaciones	04-abr-16	30-nov-17

	<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> 9 de 13

### **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., medios impresos y audiovisuales a través del canal Zoom. Así mismo la red Web.

 <b>UNIVERSIDAD DE LA 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> 10 de 13

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades a realizar	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar publicaciones permanentes en la página web www.udla.edu.co de los resultados de la ejecución del Plan de Desarrollo 2012-2017-1	Publicaciones realizadas en el espacio Noticias: Lo Mas Importante	Web Máster.	Publicaciones Permanentes
	1.2	Publicación del boletín mensual Construyendo Región que contiene un resumen informativo de las actividades realizadas en la Universidad de la Amazonia, con una periodicidad mensual.	Un Boletín mensual	Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	Primeros 5 días de cada mes.
	1.3	Publicación del periódico semestral "Construyendo Región" que contiene un resumen informativo de las actividades realizadas en la Universidad de la Amazonia, con una periodicidad mensual.	Un Periódico semestral	Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	10 julio 2017 y 24 diciembre 2017
	1.4	Realizar programa radial "Vivamos la Universidad" con emisión los días sabados de 8 am a 9 am. Con reportes y resultados de la gestión institucional realizada durante toda la semana, realizado por los Decanos de las respectivas Facultades, con participación rotativa.	Programas radiales emitidos	Facultades / Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	Todos los sabados en la mañana 8:00 am a 9:00 am
	1.5	Realizar programa radial "Uniamazonia, Región y Desarrollo" con emisión de lunes a viernes de 6:00 am a 7:30 am. Con reportes y resultados de la gestión institucional y aconteceres de la vida insitucional de la Universidad de la Amazonia.	Programas radiales emitidos	Rectoría / Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	Lunes a viernes de 6:00 am a 7:30 am
	1.6	Publicación de noticias permanentes a través de la Red Social Facebook con Universidad de la Amazonia con notas de prensa y boletines de las diferentes actividades y resultados tanto Académicos, de Investigación, Administrativos y de Extenión y Proyección Social.	Publicaciones realizadas en el Fabebook Universidad de la Amazonia	Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	Publicaciones Permanentes
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Convocar a la comunidad universitaria y del Departamento del Caquetá a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Convocatorias realizadas	Oficina de Planeación	22/12/2017
	2.2	Generar espacio de comunicación por correo electrónico y personalizado con la comunidad universitaria previo a la Rendición de Cuentas, en temas adicionales a tratar durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Correo electrónico Habilitado y atención permanente en la Oficina de Planeación	Oficina de Planeación	22/12/2017
	2.3	Realizar una (1) audiencia pública de rendición de cuentas con diferentes grupos de interés, una vez al año.	Audiencia Realizada	Oficina de Planeación	22/12/2017
	2.4	Convocar a la ciudadanía al registro de propuesta o iniciativa de mejora audiencia pública de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior.	Propuestas o iniciativas de mejora recibidas	Oficina de Planeación	22/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar programa radial "Consultorio Jurídico" con emisión los días martes de 11:00 am a 12:00 m. con temas generales del mundo del derecho, como nulidades matrimoniales, pequeñas causas estatuto del consumidor, derechos de la ciudadanía	Programas radiales emitidos	Programa de Derecho / Oficina Gestión de Información y Comunicaciones	Todos los martes en la mañana 11:00 am a 12:00 m
	3.2	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 de Planeación	21/12/2017
	3.3	Realizar publicaciones en los medios informativos de la Universidad de la Amazonia en temas de responsabilidad frente a la Rendición de Cuentas como funcionarios y como ciudadanos.	Publicaciones realizadas	Oficina de Planeación	21/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta al final de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, para evaluar la satisfacción de los asistentes.	1 encuesta aplicada	Oficina de Planeación	21/12/2017
	4.2	Presentar los respectivos informes de Evaluación al término de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1 evaluación realizada	Oficina de Planeación	21/12/2017

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<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 13

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

Se plantea para el año 2017 que cada una de las dependencias continúe actuando 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 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)”*

 <b>UNIVERSIDAD DE LA 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> 12 de 13

<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>					
Subcomponente	Actividades a realizar		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Presentar una propuesta de modificación y actualización a la estructura organizacional	Estructura Orgánica Actualizada	Vicerrectoría Administrativa	22-dic-17
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de comunicación	2.1	Cambiar la línea telefónica de la Universidad de la Amazonia	Nueva línea telefónica en servicio	Vicerrectoría Administrativa	01-mar-17
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Realizar capacitación y formación a Funcionarios Administrativos de la Universidad en manejo del módulo, registro y respuesta a las peticiones.	Funcionarios Capacitados	Funcionario PQRS-D	Permanente
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Actualizar la Resolución 2319 del 2014 "Por la cual se regulan los procedimientos administrativos de orden interno, relacionados con el ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad de la Amazonia"	Resolución Actualizada	Oficina Asesora Jurídica	10-feb-17
	4.2	Actualizar el procedimiento PD-E-AC-07 "Procedimiento para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" de acuerdo a los cambios presentados en la Resolución 2319 del 2014.	Procedimiento Actualizado	Aseguramiento de la Calidad	30-ago-17
	4.3	Implementar y divulgar el procedimiento de PD-E-AC-07 "Procedimiento para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" de acuerdo con la normativa vigente y estrategias en Atención al Ciudadano.	Procedimiento divulgado	Aseguramiento de la Calidad	01-dic-16
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluar los resultados de la gestión del módulo de PQRS-D de atención al ciudadano y establecer acciones de mejora.	Evaluación de la gestión del módulo PQRS-D	Aseguramiento de la Calidad	01-dic-17

 <b>UNIVERSIDAD DE LA 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> 13 de 13

## 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 la cual 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.

Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades a realizar		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar un diagnóstico con la "Matriz de Autodiagnóstico" de la página web de la Universidad de la Amazonia para evaluar su estado con respecto a lo normalizado con la ley 1712 de 2014.	Informe diagnóstico página web <a href="http://www.udla.edu.co">www.udla.edu.co</a>	Web Máster	jueves, 29 de junio de 2017
	1.2	Verificar el contenido del enlace de la página web de Contratación, en cual debe contener lo exigido por la ley 1712 de 2014.	Manual de Contratación publicado, Planes de Compras publicados y hasta la fecha todas las invitaciones a contratar con sus respectivos documentos soporte de cada una de las actividades realizadas	Vicerrectoría Administrativa / Web Máster	jueves, 29 de junio de 2017
	1.4	Publicar en la página web un módulo pestaña llamado "Invitaciones a contratar" al costado izquierdo inferior, con todas las invitaciones de los procesos contractuales que la Universidad tiene abiertos	Módulo de pestaña "Invitaciones a Contratar" publicado	Web Máster	jueves, 16 de marzo de 2017
	1.5	Presentar y poner a disposición de la comunidad universitaria la nueva versión de la página web <a href="http://www.udla.edu.co">www.udla.edu.co</a> .	Página web <a href="http://www.udla.edu.co">www.udla.edu.co</a> , versión 11	DTI / Web Master	domingo, 24 de diciembre de 2017
	1.6	Publicar en la página web la información institucional en Datos Abiertos.	Enlace publicado con acceso a la información	Web Máster	viernes, 29 de septiembre de 2017
	<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Actualizar la normatividad institucional relacionada con el ejercicio del derecho de petición, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.	Acto Administrativo aprobado	Oficina Asesora Jurídica
2.2		Registrar en el SUIT 4 nuevos trámites institucionales.	Ventanilla Única implementada	Web Máster / Oficina de Planeación	viernes, 22 de diciembre de 2017
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Definir los informes de gestión con sus respectivos responsables que se deben publicar por requerimientos de ley.	Documento con lista de chequeo de informes que deben estar publicados	Oficina de Planeación	sábado, 30 de septiembre de 2017
	3.2	Verificar que los informes requeridos por ley se encuentren publicados en la página web y todos los informes de las vigencias anteriores.	Página web verificada, lista de chequeo corroborada.	Oficina de Planeación	jueves, 31 de agosto de 2017
<b>Subcomponente 4</b> Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.1	Los nombres de las oficinas administrativas o dependencias del Bloque Administrativos estén en lenguaje de señas.	Placas Instaladas en la oficinas	Vicerrectoría Administrativa	viernes, 05 de mayo de 2017
	4.2	Accesar a la página web <a href="http://www.udla.edu.co">www.udla.edu.co</a> en dos idiomas más, diferente al español.	Acceso a la página web en idiomas Inglés y Portugués	Web Máster	viernes, 28 de abril de 2017
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo de Acceso a la Información Pública	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.	Informe Mensual de Peticiones recibidas en el Módulo PQRS-D	Coordinador Ventanilla Única	Permanente

*Original Firmado*

**GERARDO ANTONIO CASTRILLÓN ARTUNDUAGA**  
Rector