
	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 1 de 30

***PLAN ANTICORRUPCIÓN, DE  
ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2022***



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 2 de 30

**ALBERTO LUIS CUELLO MENDOZA**  
RECTOR

**ALVARO CASTILLA FRAGOZO**  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

**FRANCISCO GARCIA PAYARES**  
VICERRECTOR ACADÉMICO


**CLARIBEL PARRA DITTA**  
VICERRECTORA DE INVESTIGACION Y EXTENSIÓN

**YERLY CRISTANCHO PORTILLO**  
VICERRECTOR GENERAL SECCIONAL AGUACHICA

**ALVARO JAVIER IGLESIAS IBARRA**  
JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO UNIVERSITARIO


**GALA PATRICIA BRUGÉS ZAPATA**  
Profesional Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario

VALLEDUPAR - 2022

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 3 de 30

## Contenido

1.	Introducción	4
2.	Metodología de Diseño	6
2.1.	Primer Componente:	
	METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	6
a.	Matriz de Identificación, Valoración y Mitigación de riesgos	7
2.2.	Segundo Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	9
2.3.	Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS	10
2.4.	Cuarto Componente: MECANISMOS ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
a.	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	15
b.	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	16
c.	Fortalecimiento de los canales de atención	16
	Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	17
a.	Definiciones	17
b.	Gestión	18
c.	Seguimiento	19
d.	Control	19
e.	Veedurías ciudadanas	19
2.5.	Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	
2.6.	Sexto Componente: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	20
3.	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	22
4.	FUNDAMENTO LEGAL	23


	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 4 de 30

## INTRODUCCIÓN

La Universidad Popular del Cesar consciente de la responsabilidad social que le asiste, como institución de educación Superior del orden nacional, con asiento en el municipio de Valledupar, y como entidad del estado, en términos de realizar una adecuada administración de los recursos públicos, y en procura del cumplimiento efectivo de los objetivos misionales para el desarrollo social, proyecta y ejecuta una serie de iniciativas que buscan minimizar los riesgos asociados con la corrupción como uno de los fenómenos que lesiona gravemente el desarrollo de las Instituciones y del país.

Por lo anterior en concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, provistos en normas tales como la Ley 1474 del 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, la Ley 1712 de 2014 “*Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*”, el Decreto 943 de 2014 que actualiza el Modelo Estándar de Control Interno y el Decreto 124 del 26 de enero del 2016 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, avanza en la implementación de mecanismos de control y fortalecimiento de la relación con los actores sociales para el intercambio de información que promueva la transparencia en todas las acciones Universitarias.

El Plan Anticorrupción, de Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial; para la vigencia 2021, se ha organizado participativamente con todos los líderes de procesos y de acuerdo a las directrices establecidas en: la metodología “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2*” en concordancia con las políticas públicas de **Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana y mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública** nacional; y guarda coherencia con los lineamientos estratégicos incluidos dentro del Plan Decenal de Desarrollo Institucional PDI de la Universidad Popular del Cesar, aprobado mediante Acuerdo No. 013 del 28 de junio de 2017; el cual definió cuatro ejes estratégicos que direccionan el desarrollo de la institución

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 5 de 30

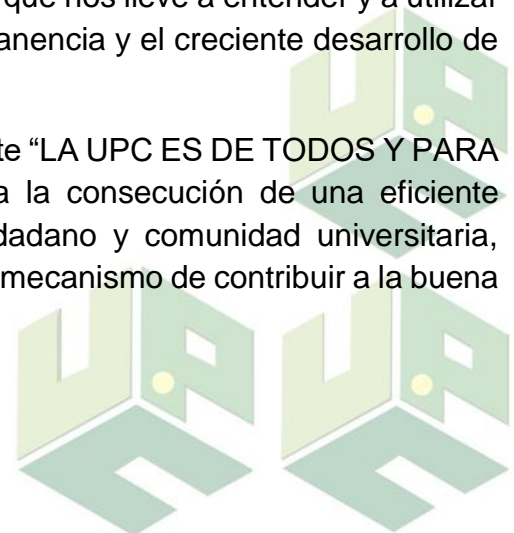
para el próximo decenio, el segundo de ellos, **Gestión Universitaria "UPC EFICIENTE SOSTENIBLE Y TRASPARENTE"**, y el **tercero Gobernanza "UPC BIEN REPRESENTADA"** reflejan el compromiso de la institución frente a la consolidación de una cultura basada en la planeación, la gestión y el control, con la activa participación de los grupos de valor con los que se relaciona la universidad Popular del Cesar; basada en conductas y actuaciones donde prime la transparencia, la prevención y eliminación de actos de corrupción y la participación constante de la ciudadanía que converjan en un buen gobierno y en un ejercicio público con honestidad.


La UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR tiene como compromiso satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de la comunidad universitaria y partes interesadas garantizando una formación integral, la excelencia académica, el cumplimiento de los estándares encaminados a la calidad académica de sus programas, la consolidación de la investigación científica, la extensión y proyección social a nivel regional, nacional e internacional por medio de un talento humano cualificado, la provisión y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica y el manejo transparente de los recursos que le permita mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y contribuir al logro de los fines esenciales del Estado.

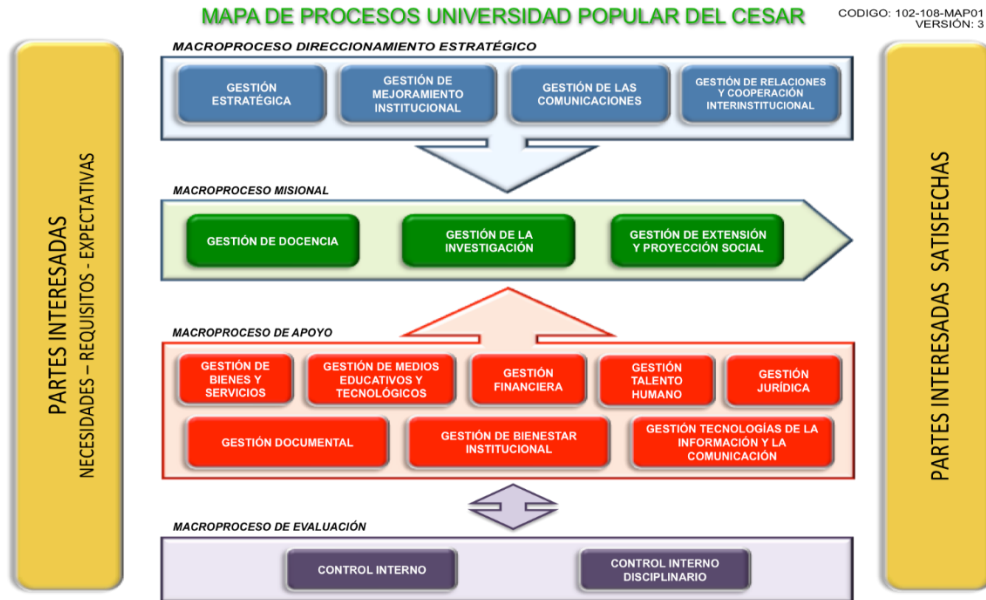
El Plan programático 2019- 2023 "**Convergencia Académica La UPC es de TODOS**" ha sido concebido a partir de la construcción de una educación superior pública de calidad como un derecho fundamental para el desarrollo del Ser humano, que permita la acreditación institucional de nuestra alma mater.

El propósito es el de construir una universidad sostenible que nos lleve a entender y a utilizar los recursos de forma adecuada para garantizar la permanencia y el creciente desarrollo de la universidad.

El Plan rectoral para el cuatrenio contempla el componente "LA UPC ES DE TODOS Y PARA TODOS" dentro del cual establece las directrices para la consecución de una eficiente relación con nuestros grupos de valor de cara al ciudadano y comunidad universitaria, propone la creación de la Defensoría Universitaria, como mecanismo de contribuir a la buena gobernanza institucional



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 6 de 30




## 2. Metodología para el diseño

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente plan se actualiza anualmente y contempla los siguientes temas:

1. Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
2. Estrategia Antitrámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública.
5. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
6. Iniciativas adicionales: Participación Ciudadana.

### 2.1 Mapa de riesgos de corrupción la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

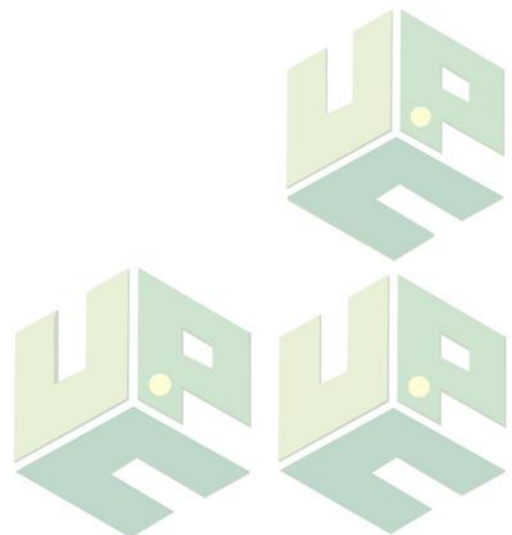
En este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos, se toman como punto de partida los lineamientos ofrecidos por la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en Octubre del año 2018, como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los Procesos de la Universidad Popular del Cesar, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, los cuales fueron actualizados en 14 de sus procesos, a través de la Resolución rectoral No.


	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 7 de 30

2776 del 19 de diciembre de 2018, y de las resoluciones 0266 del 20 de febrero de 2019 donde se actualizan los Planes de Servicio de Gestión Docencia y la resolución 2753 del 5 de noviembre de 2019 donde se modifican los 8 planes de servicio de gestión Investigación; se establecen así alarmas tempranas y se posibilita la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos, prevenirlos o evitarlos.

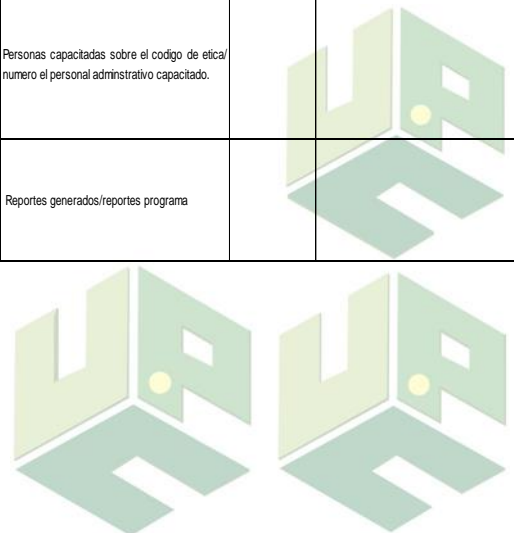
En el 2022, se realizarán actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la Administración de Riesgos de Corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas, tomando el Decreto 124 del 26 de enero del 2016, relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, y el documento "Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas", que sugiere aspectos metodológicos para la construcción, seguimiento y control de los mapas de riesgos de corrupción, entre otros.

Con base en la metodología adoptada se consolidaron los riesgos por procesos en una única matriz, de la cual se incluirán en el presente documento solo los identificados como riesgos de corrupción.



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 8 de 30

Año: 2020									
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			TRATAMIENTO DEL RIESGO						
No.	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL	RESPONSABLE	FECHA (DD/MM/AA)		INDICADOR	PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS ACCIONES	OBSERVACIONES
					INICIAL	FINAL			
1	GESTIÓN ESTRATÉGICA	El abuso del poder público para beneficio personal y/o privado, o la influencia que pueden emplear los directivos con cierto nivel jerárquico en la Institución para lograr beneficios propios o a terceros.	atención al ciudadano y generar alertas tempranas 2. Adoptar y socializar Código de Integridad. 3. Seguimiento a las peticiones quejas, reclamos y denuncias 4. Definir e implementar acciones encaminadas a fortalecer los temas de transparencia en todos los niveles de la organización. 4.1. Reactivar el Comité de Ética de la institución	1. Jefe Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario 2. Coordinación Grupo Desarrollo Humano 3. Jefe Relaciones Públicas e Internacionales	01/01/2022	31/12/2022	(Número de acciones implementadas para fortalecer los temas de transparencia / Número de actividades propuestas)*100		
2	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	La información noticiosa generada en la institución perjudique los procesos internos e imagen institucional	Selección de fuentes internas cuya fiabilidad sea máxima. Obtención de datos correctos y contrastados para una información veraz de la institución.	Jefe Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales	01/02/2022	31/12/2022	Boletines elaborados/ Boletines difundidos		
3	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	La manipulación de la información podría favorecer intereses particulares y desviar la información por publicar.	Verificar la información antes de ser publicada y difundida por canales de comunicación internos y externos.	Jefe Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales	01/01/2022	31/12/2022	Informaciones generadas en la institución / Información revisada		
4	GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	Que los recursos asignados a los proyectos de investigación, no se inviertan de acuerdo a la distribución presupuestal de los mismos, ya que generarían incumplimiento en los indicadores exigidos a cada proyecto.	para mejorar el seguimiento financiero de los proyectos de investigación. *Solicitudes ante los organismos competentes para la obtención del apoyo informático (software, aplicativos y similares) para el seguimiento y control de los Convenios o Contratos interadministrativos. *Generar informes trimestrales sobre el cumplimiento en la ejecución del presupuesto aprobado a los proyectos de investigación.	Vicerrector de Investigación	01/01/2022	31/12/2022	No. De proyectos con Seguimiento financiero realizado/No. De proyectos con Seguimiento financiero programado		
5	GESTIÓN DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Certificar a estudiantes sin cancelar el valor de la matrícula.	Avalar las certificaciones de los participantes que cumplen con los requisitos académicos y financieros por parte de la Vicerrectoría de Investigación.	Líder de Extensión y Proyección social	01/01/2022	31/12/2022	certificaciones avaladas/ No, total de certificaciones avaladas por la Decanatura de Educación		
6	GESTIÓN FINANCIERA	Hace referencia a la susceptibilidad del Sistema de información en la manipulación o adulteración, por la falta de ética y transparencia de los funcionarios en el manejo del mismo.	* Capacitar en el proceso de reinducción a los funcionarios del área administrativa de la Entidad sobre la importancia del cumplimiento de los principios éticos y morales en la prestación del servicio, contemplados en la constitución y la ley, para que se presten de manera oportuna, eficiente y transparente.	Vicerrector Administrativo	01/01/2022	31/12/2022	Personas capacitadas sobre el código de ética/ número el personal administrativo capacitado.		
7	GESTIÓN FINANCIERA	Acción u omisión, mediante el uso indebido de los recursos o de la información financieras con actos de corrupción.	Generación de reportes oportunos que permitan identificar errores de registros.	Vicerrector Administrativo	01/01/2022	31/12/2022	Reportes generados/reportes programa		







# UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01

VERSION: 2

PÁG: 9 de 30

8	GESTIÓN FINANCIERA	Acción u omisión, mediante el uso indebido de los recursos o de la información financiera con actos de corrupción.	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal de los dos trimestres (Abril-Junio, Julio-septiembre/20)	Vicerector Administrativo	01/01/2022	31/12/2022	Reportes generados/reportes programa		
9	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Vinculación de personal administrativo a la Universidad Popular del Cesar que no cumplan con los requisitos y competencias establecidos o requeridos.	Verificar el cumplimiento de los requisitos y competencias laborales exigidos para el desempeño del empleo para el personal administrativo de la Universidad Popular del Cesar, de acuerdo a la normalidad vigente.	Coordinadora Recursos Humanos	01/01/2022	31/12/2022	No. De Verificaciones del cumplimiento de los requisitos realizados al personal administrativo vinculado en la vigencia 2020 a la institución No. Total de personal administrativo vinculado en la vigencia 2020 a la institución		
10	GESTIÓN TALENTO HUMANO	Posibilidad de alterar o manipular información para beneficio propio o de terceros	Implementar el Código de Integridad del Servicio que orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público.	Coordinadora Recursos Humanos	01/01/2022	31/12/2022	Formatos de asistencia a las jornadas de Sensibilización, Inducción, inducción y afianzamiento del Contenido de los valores del servidor público - Código de Integridad.		
11	GESTIÓN JURÍDICA	Contratación de personal sin las competencias necesarias para trabajar en las diferentes áreas de la institución.	Seleccionar el personal que cumplan con los criterios de conocimiento y experiencia requeridos para realizar las actividades en diferentes áreas de la institución.	Jefe Oficina Jurídica	01/01/2022	31/12/2022	No. De verificación realizadas / No. Total De personal contratadas en calidad de apoyo a los procesos de la Universidad Popular del Cesar		
12	GESTIÓN JURÍDICA	Interés particular del funcionario del proceso de contratación en obtener un beneficio.	Verificar que los pliegos de condiciones y las invitaciones estén acordos con los lineamientos planteados en los estudios de conveniencia y oportunidad (ECO) cumpliendo con la necesidad de cada dependencia.	Jefe Oficina Jurídica	01/01/2022	31/12/2022	No. pliegos de condiciones e invitaciones verificadas/ No. total de ecos que ingresan a la oficina jurídica.		
13	GESTIÓN DOCENCIA	Alegación del procedimiento de admisiones para pregrados, según la normalidad interna	1. Publicación en la página web de la Universidad Popular del Cesar las Listas de Admitidos y No Admitidos de cada programa académico de pregrado con las respectivas evidencias. 2. Realización de la Audiencia Pública de socialización de la Lista de Admitidos y las respectivas evidencias en los programas de Pregrado de la Universidad Popular del Cesar.	Vicerector Académico	01/01/2022	31/12/2022	1. (Número de docentes en la base de datos a los que se les evaluaron requisitos exigidos según Acuerdo 006 del 23 de abril de 2018 del CSU y su modificación, en la vigencia n / Números de docentes en la base de datos para el proceso de selección y contratación para la vigencia n según el Acuerdo 006 del 23 de abril de 2018 del CSU y su modificación) x 100. 2. (Número de docentes no evaluados en el proceso de selección y contratación en el periodo actual - Número de docentes no evaluados en el proceso de selección y contratación en el periodo inmediatamente anterior) / Número de docentes no evaluados en el proceso de selección y contratación en el periodo inmediatamente anterior) x 100		

14	GESTIÓN DOCENCIA	Selección y contratación de profesores con criterios distintos a los establecidos en el Acuerdo 006 del 23 de abril de 2018 y su modificación.	Aplicar estrictamente los controles definidos en el Acuerdo 006 del 23 de abril de 2018 del CSU el que lo modifique o reemplace.	Vicerector Académico	01/01/2020	31/12/2020	1. Número de docentes en la base de datos a los que se les evaluaron requisitos exigidos según Acuerdo 006 del 23 de abril de 2018 del CSU y su modificación, en la vigencia n / Números de docentes en la base de datos para el proceso de selección y contratación para la vigencia n según el Acuerdo 006 del 23 de abril de 2018 del CSU y su modificación) x 100. 2. (Número de docentes no evaluados en el proceso de selección y contratación en el periodo actual - Número de docentes no evaluados en el proceso de selección y contratación en el periodo inmediatamente anterior) / Número de docentes no evaluados en el proceso de selección y contratación en el periodo inmediatamente anterior) x 100		
15	GESTIÓN DOCENCIA	Otorgamiento de méritos académicos (Notas, aprobaciones de trabajos académicos, atención de requisitos en el cumplimiento de una actividad académica, etc.), por influencias o por contraprestación económica o de otra índole, sin cumplir con los requisitos exigidos.	1. Realizar reuniones con docentes y estudiantes para detectar acciones relacionadas con otorgamiento de méritos académicos por influencias o por contraprestación económica o de otra índole. 2. Realizar reuniones para sensibilizar a los docentes y estudiantes sobre la obligación ética y profesional en la relación Docente-Estudiante.	Vicerector Académico	01/01/2022	31/12/2022	1. Número de reuniones realizadas con docentes y estudiantes durante cada periodo académico/Número de reuniones programadas con docentes y estudiantes en cada periodo) x 100. 2. (Casos denunciados de otorgamiento de méritos académicos de manera irregular en el periodo actual - Casos denunciados de otorgamiento de méritos académicos de manera irregular en el periodo inmediatamente anterior)/Casos denunciados de otorgamiento de méritos académicos de manera irregular en el periodo inmediatamente anterior) x 100		
16	GESTIÓN DOCUMENTAL	Que la PQRS recepcionada no cumpla los términos de respuestas establecidos por la ley.	Activar el control de las PQRS recibidas. Realizar seguimiento a los radicados y planillas de entrega de PQRS.	Secretario General	1/01/2022	31/12/2022	PQRS recibidas/ PQRS contestadas *100		
17	GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Inclusión de estudiantes integrantes de los grupos culturales, deportivos, gestión juvenil y pastoral social universitario en los programas de otorgamiento del pago de matrículas, que no cumplen los requisitos establecidos en el reglamento de Bienestar Institucional.	Realizar seguimiento a los procedimientos de control y realizar auditorías a la selección de exonerados	Jefe División de Bienestar	01/01/2022	31/12/2022	No. de estudiantes integrantes de los grupos culturales, deportivos, gestión juvenil y pastoral social universitario en los programas de otorgamiento del pago de matrículas, auditados / Total de estudiantes integrantes de los grupos culturales, deportivos, gestión juvenil y pastoral social universitario con otorgación del pago de matrículas		

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		PÁG: 10 de 30


18	GESTIÓN TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Acceso no autorizado o fraude a Sistemas de información, pérdida o alteración de información para beneficiar a terceros	Aprobar y socializar propuesta de políticas relacionadas con el manejo y la seguridad de la información y el tratamiento de datos personales. Capacitar y sensibilizar en el uso de contraseñas seguras y en las implicaciones de la Ley de delitos informáticos y la ley 1581 para el tratamiento y protección de datos personales. Charlas de formación en temas de seguridad de la información y protección de datos personales. Contrato vigente para filtros de seguridad del firewall para protección física de la red interna con el fin de reducir el riesgo de ataques	Jefe Oficina de Informática y Sistemas	01/01/2022	31/12/2022	Documentos radicados / Documentos archivados de aprobación de políticas, Contratos de servicios de seguridad		
19	GESTIÓN TECNOLÓGICAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Extracción / Robo de información electrónica sensible en beneficio de intereses particulares por parte de funcionarios, contratistas y visitantes.	Autenticación a través de directorio activo para todos los equipos administrativos, Gestionar la adquisición de herramientas para Sistema de copias de seguridad automatizadas para servidores y equipos clientes/ Herramientas en software para protección de la información, Limitar el uso de dispositivos USB bloqueando puertos en equipos de funcionarios que no lo requieren para su trabajo	Jefe Oficina de Informática y Sistemas	01/01/2022	31/12/2022	Verificación de acceso para equipos administrativos a través de directorio activo, Contratos de adquisición de herramientas para copias de respaldo y protección de información, Listado de equipos con información sensible y bloqueo de puertos.		
20	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Solicitar directa o indirectamente dadas, Agazaps, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.	Capacitar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del cumplimiento de los principios éticos del servicio público contemplados en la constitución y la ley. Socializar las políticas de transparencia y anticorrupción a los funcionarios de la entidad.	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	01/01/2020	31/12/2020	No. De funcionarios capacitados / No. Funcionarios a capacitar		
21	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No declararse oportunamente impedido cuando exista la obligación de hacerlo.	Analizar objetivamente el proceso y verificar que el operador disciplinario no se encuentre inmerso en alguna causal de impedimento en relación con los sujetos procesales.	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	01/01/2020	31/12/2020	No. De procesos con impedimento/ No. De Procesos analizados y verificados		
22	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Divulgar la información de carácter reservado, o manipular y alterar la relacionada con los procesos disciplinarios en trámite, en provecho o perjuicio de un tercero.	Capacitar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del cumplimiento de la ley disciplinaria a través de la página web de la institución, abriendo un espacio virtual para consultas e inquietudes de dichos funcionarios.	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	01/01/2020	31/12/2020	No. Funcionarios capacitados / No. De funcionarios a capacitar proyectados		

## 2.2 Estrategia Anti trámites.

En el desarrollo de este componente, la Universidad Popular del Cesar efectuó el siguiente análisis:

En el año 2019, la Universidad Popular del Cesar continuó con la implementación de la política anti trámites y el seguimiento a dicho plan, así mismo, la institución pretende articular los elementos de compromiso Institucional, con el trabajo requerido para el reconocimiento de Alta Calidad de los procesos de Gestión de la Investigación y Gestión docencia, iniciado en el año 2016. El Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI-UPC, continua en su proceso de integración con los componentes del Sistema de Control Interno, Sistema de Desarrollo Administrativo, las políticas y directrices del **Decreto 1499 del 11 septiembre de 2017**, con los factores y características del proceso de Autoevaluación y Acreditación Institucional a través de la Implementación del **Modelo Integrado de Planeación MIPG**, el cual fue adoptado a través de la **Resolución rectoral No. 1068 del 30 de mayo de 2018**.

Dentro de las actividades propuestas a desarrollar se definieron:

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 11 de 30


RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	META	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Planeación y Desarrollo Universitario	1. Solicitud de trámites a racionalizar a los procesos.	Propuesta del Plan de Racionalización de trámites	Propuestas Plan de Racionalización de trámites	<b>29 de Abril de 2022</b>
	2. Consolidar el plan de racionalización de tramites	Aprobación Plan de racionalización	Acta del CIGED Plan de racionalización de Trámites aprobado	<b>30 de Junio de 2022</b>
	3. Socializar y Publicar Plan de Racionalización de trámites	Publicación Plan de Racionalización aprobado	Actas de socialización Correos Dirección web	<b>26 de agosto de 2022</b>
	4. Actualizar los trámites en la plataforma gubernamental	Trámites registrados en el SUIT actualizados (10)	Trámites registrados en la Plataforma SUIT actualizados	<b>30 de diciembre de 2022</b>

### 2.3 Rendición de Cuentas

Mediante Resolución No. 2519 del 05 de diciembre de 2008, la Universidad Popular del Cesar, adoptó el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía; que de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía

La rendición de cuentas de la Universidad Popular del Cesar, es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre el Rector y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública. Sirve además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

La Universidad Popular del Cesar rinde cuentas a la ciudadanía por medio de audiencias públicas, que es un espacio de participación ciudadana, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información,

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 12 de 30


explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución, y evaluación de política, programas y proyectos a cargo de la Universidad, así como el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

La Universidad se compromete a desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrá realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

La Universidad Popular del Cesar informa a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante cada vigencia; comparte los resultados sociales como parte de la responsabilidad que le compete; divulga los servicios prestados y los resultados e impactos generados en la sociedad. Desde esta perspectiva, publica y entrega de manera formal el Informe de Gestión de cada vigencia, un mes antes de la realización de la audiencia de rendición de cuentas; este documento está estructurado en tres componentes básicos:

- El Informe de Gestión que brinda información sobre el cumplimiento de los compromisos y metas planteados en el Plan de Acción Institucional para el periodo objeto de la rendición. Incluye el objetivo estratégico, según las dimensiones de la gestión de la universidad: recursos, procesos, servicios entregados, resultados e impacto.
- El Informe Financiero pone en evidencia el comportamiento del presupuesto y los temas conexos para la vigencia fiscal objeto de la rendición. Detalla los movimientos de los Recursos Propios, Recursos provenientes de la Nación Convenios, recursos de Estampilla Pro UPC y de los proyectos de Infraestructura ejecutados dentro de la vigencia.
- El componente de Estadísticas Básicas reúne una serie de datos estadísticos e indicadores que en cifras dan cuenta de la gestión y el estado de los recursos físicos, tecnológicos y del talento humano de la institución. Así mismo, de los principales productos y servicios entregados a la población, de los procesos misionales y de apoyo de la Universidad, así como los logros sociales (resultados y efectos) más importantes obtenidos.

Para la rendición de cuentas a la ciudadanía la Universidad implementará diversos mecanismos: Audiencias públicas presenciales en la seccional Aguachica y sede Valledupar,

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 13 de 30


interlocución a través del Internet, flujo de Información permanente de rendición de cuentas apoyadas en medios informáticos y estrategias de comunicación; articulación de las entidades públicas con organizaciones de la sociedad civil; publicidad y mecanismos de seguimiento y evaluación como los más importantes.

El contenido de la audiencia debe ser primordialmente:


- a. La rendición de cuentas financieras frente al presupuesto asignado con un aparte especial referente a la totalidad de la contratación, inclusive de personal
- b. La rendición de cuentas de gestión, en la cual se explicará el objeto social de la entidad y frente a este qué se ha hecho.
- c. Presentación del presupuesto para la vigencia.

Los compromisos adquiridos deben estar articulados desde el orden nacional, Ministerio de Educación y la institución, a fin de que haya concordancia con los objetivos, metas y acciones Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	META	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Líderes de los 17 procesos	Alistamiento Institucional Solicitud de información	Informe de Gestión por Vicerrectoría y Oficinas asesoras de Rectoría, sede Valledupar y Seccional Aguachica	Plan de trabajo y actas del Grupo de apoyo que respalde la consolidación de la información institucional.	28 de febrero de 2022
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario Vicerrectoría de la Seccional Aguachica	Coordinar el proceso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Reunión con todos los líderes de los equipo responsable de la preparación de la Audiencia, sede Valledupar y Seccional Aguachica	Acta con los Lineamientos Audiencia Pública vigencia actual, de acuerdo al Manual de Rendición de Cuentas.	10 de marzo de 2022
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Oficina de Informática, Control Interno, Planeación y Desarrollo Universitario, Bienestar Universitario, Recursos Humanos Vicerrectoría de la Seccional Aguachica	Conformar Equipo de trabajo para la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas	Reunión con los líderes de las dependencias responsables de la preparación de la Audiencia	Acta Equipo conformado según Manual de Rendición de Cuentas de la Universidad Popular del Cesar.	18 de marzo de 2022
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales Oficina de Comunicaciones	Conformación de base de datos con las organizaciones de la sociedad civil	base de datos de invitar a los representantes de las organizaciones sociales y entidades	Base de datos actualizada de las organizaciones sociales principales	25 de marzo de 2022

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 14 de 30

Vicerrectoría de la Seccional Aguachica	(asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales).	gubernamentales actualizada	interlocutores en la rendición de cuentas.	
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario Vicerrectoría de la Seccional Aguachica	Validación de la información solicitada y suministrada por las respectivas dependencias y realizar la actualización pertinente	Informe de Gestión Publicado oportunamente	Informe de gestión Institucional y para la seccional Aguachica en página web	20 de abril de 2022
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Oficina de Comunicaciones, Recursos humanos, Oficina de Informática, Planeación y Desarrollo Universitario Vicerrectoría de la Seccional Aguachica	Divulgación y capacitación sobre la Audiencia pública	Difusión de la rendición de Cuentas sea divulgada en todos los medios de comunicación tales como: cuñas radiales, boletín, página. Web	Plan de medios y su seguimiento	5 de mayo de 2022
		Capacitación a funcionarios y ciudadanos sobre la importancia, alcances y su finalidad	Listas de asistencia, correo electrónicos, presentaciones y/o archivos utilizados	14 de mayo de 2021
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Bienestar Institucional, Planeación y Desarrollo Universitario, Vicerrectoría Seccional Aguachica	Organización Logística del evento: Asignar labores entre las dependencias responsables de la Organización y preparación de la Rendición de Cuentas; Lugar, fecha, duración, número de invitados y personas esperadas en la convocatoria, suministros, reglamento de la audiencia	Audiencia de Rendición de cuentas sede Valledupar.	Listados de invitados, fotos, listas de asistencias, formatos de encuestas, formatos de preguntas diligenciados	24 de agosto de 2022
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	Presentar el informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas a la Oficina de Control Interno	Dentro de los 15 días siguiente de la Rendición de Cuentas realizar análisis e Informe del desarrollo de la rendición de Cuentas	Informe de la Audiencia de Rendición de Cuentas, entregado a Control Interno con sus soportes	07 de septiembre de 2022

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 15 de 30


Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	Consolidación de los espacios de rendición de cuentas	Rendición de cuentas del proceso de: admisiones, gestión académica en facultad de salud	listas de asistencia e Informe de la Audiencia de las Rendiciones de Cuentas	20 diciembre de 2021
--	---	---	--	----------------------

## 2.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

En este componente Universidad Popular del Cesar se compromete para el año 2020 diseñar la Política de Atención al Ciudadano, la cual contempla entre otros aspectos, la realización, socialización interna y publicación en la página web de la entidad del **“MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”**, documento que recogerá los lineamientos que deben asumir todos aquellos actores que se relacionan e interactúan con nuestros ciudadanos, llámense entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas.

A continuación, se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en la Universidad.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	META	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Líder Proceso Gestión Documental	Optimizar el aplicativo de PQRS, el Chat en Línea para brindar un mejor Atención al Ciudadano	Implementación del chat en línea con horarios establecidos	Informes mensuales publicados PQRS Y chat en Línea	30 de Diciembre de 2022
Líder Proceso Gestión documental	Implementar una estrategia de apropiación de los protocolos de servicio al ciudadano en toda la Entidad	Aplicación institucional del manual de atención al ciudadano	Manual de atención al ciudadano en los correos	30 de junio del 2022
		Capacitación del personal en acciones de Atención y servicio al ciudadano	Plan de capacitación /Lista asistencia a talleres, fotos, videos y/o capacitación realizada	30 de Diciembre de 2022
Rectoría, Bienestar institucional, Oficina de Gestión Documental, correspondencia y Atención al ciudadano Oficina de	Crear la Defensoría Universitaria	Diseñar el documento y presentar al Consejo Académico la Propuesta de creación de la Defensoría Universitaria	Propuesta para la creación de la Defensoría Universitaria	29 de Abril de 2022

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 16 de 30

Planeación y Desarrollo Universitario				
---------------------------------------	--	--	--	--

**a) Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.**

La Universidad se compromete a mejorar la difusión a los ciudadanos del portafolio de servicios, herramienta que permite a los ciudadanos contar con información básica acerca de la Institución, así como los canales de comunicación de la misma.

La Universidad ha implementado procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, así como procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente.

Con el fin de medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Institución, realizará una encuesta anualmente, los resultados obtenidos son primordiales para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.


Para la Universidad es importante Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, por lo que se han dispuestos canales de comunicación tanto presenciales como virtuales los cuales permiten una adecuada identificación de las mismas.

La Universidad pone a disposición de la ciudadanía

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

**b) Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.**



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 17 de 30

La Universidad por medio del Plan Anual de Capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos.

### c) Fortalecimiento de los canales de atención.


- La Institución ha diseñado estrategias para facilitar la gestión de los funcionarios en los diferentes procesos que involucra a los ciudadanos y así obtener una mayor efectividad en el uso de los canales de atención, aumentó los puntos de atención en la sede Campus universitario, para mejorar la prestación de los servicios al ciudadano.
- Gestiona la implementación de la ventanilla única en la Seccional Aguachica como mecanismo de mejora de los canales de atención al ciudadano.
- La Institución cuenta con el sistema de gestión documental - ORFEO, el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente

### Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015, Resolución Rectoral 2511 del 5 de diciembre de 2008, Acuerdo 008 de 13 de abril de 2015, Resolución 754 del 8 de abril de 2016.

### a) Definiciones.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones


	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 18 de 30

- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la constitución Política.

## b) Gestión.

**Recepción:** la Universidad cuenta con la OFICINA GESTIÓN DOCUMENTAL, CORRESPONDENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, la cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Institución, así mismo, el registro y número de radicado único de las comunicaciones la Universidad, para lo cual la Universidad Popular del Cesar cuenta con un aplicativo (ORFEO) que asigna un radicado el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.

- La Institución dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias: <http://www.unicesar.edu.co/index.php/es/pgqs>
- La Universidad mediante Resolución No. 562 del 20 de marzo de 2018, adoptó el aplicativo ORFEO como Sistema de gestión documental de la Universidad Popular del Cesar, a través del cual se cuenta con con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 19 de 30

- Se informa a la ciudadanía, a través de la página web institucional, sobre los medios de atención con los que cuenta la Universidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

La Universidad Popular del Cesar fortalecerá la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión.

**Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. **Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.** Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 los términos para resolver son:


- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

**NOTA:** Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.

### c) Seguimiento.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 20 de 30

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Elaborar y publicar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

#### **d) Control.**

Oficina de Control Disciplinario Interno: Encargada de adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.


La Oficina de Control Disciplinario deberá adelantar las investigaciones en caso de:

- Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.
- Quejas contra los servidores públicos de la entidad.

La **Oficina de Control Interno**: Encargada de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

#### **e) Veedurías ciudadanas.**

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 21 de 30

- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

## 2.5 Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información

En el desarrollo de este componente, la Universidad Popular del Cesar efectuó el siguiente análisis:


La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y acceso a la información pública, fue así como se expidió la Resolución Rectoral Resolución rectoral No. 2776 del 19 de diciembre de 2018, las resoluciones 0266 del 20 de febrero de 2019 donde se actualizan los Planes de Servicio de Gestión Docencia y la Resolución 2753 del 5 de noviembre de 2019 donde se modifican los 8 planes de servicio de Gestión Investigación.

En la Universidad se cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – SIGC, en el cual se han identificado los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, lo cual ha permitido la identificación, estandarización y control de la información que se maneja en la Institución y es solicitada por los ciudadanos.

El sistema cuenta actualmente con 17 procesos discriminados de la siguiente manera: Estratégicos 4, Misionales 3, Apoyo 8 y de evaluación 2.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, la entidad continúa trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, estableciendo mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir una Institución moderna y amable con el ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente: TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION PÚBLICA					
SUBCOMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	META	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
TRANSPARENCIA ACTIVA	Oficina de Informática y Sistemas, Grupo de Gestión Desarrollo Humano	Capacitación a funcionarios y usuarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014	Realizar 2 actividades de formación para funcionarios; Curso Web disponible para la comunidad Universitaria	Listas de asistencia material de formación	30 de Junio de 2022 y 30 de Noviembre de 2022


	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 22 de 30

	Oficina de Informática y Sistemas, Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario, responsables de las áreas	Publicación y actualización de información pública	Aumentar el porcentaje obtenido en el IGA de 68% a 100% de los ítems publicados en sección Transparencia y Acceso a la Información Pública actualizados	Información publicada en página web	30 de marzo 2022 y 30 de Septiembre de 2022
TRANSPARENCIA PASIVA	Gestión documental	Publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano - Trimestral	Información actualizada permanentemente	Informes de atención al ciudadano y del servicio del chat en línea.	30 diciembre 2022
		Divulgación e Implementación del procedimiento para la atención de peticiones (de información)	Procedimientos para la atención de peticiones, Pqrsd de información.	Procedimiento implementado estrategia de difusión	30 diciembre 2022
ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Gestión documental	Implementación de los instrumentos archivísticos.	Implementación de los instrumentos archivísticos	Tablas de Retención Documental aprobadas e implementadas.	30 diciembre de 2022
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Oficina de Control Interno	Consolidación y publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano	Evaluación semestral con análisis de la información (semestral) publicado	Informe Semestral con análisis de la información publicada en la página web	30 de Junio de 2022 y 30 de diciembre de 2022

## 2.6 Iniciativas adicionales: Participación Ciudadana

La **participación ciudadana** es el conjunto de acciones llevadas a cabo por los ciudadanos que no están necesariamente involucrados en la **entidad** de forma directa, y cuya acción pretende influir en el proceso **institucional** y en el resultado del mismo.

La Participación Ciudadana como derecho, está relacionado a la potestad que tienen los ciudadanos de incidir y decidir sobre los asuntos que afectan su propio desarrollo y bienestar. Para ejercer esta potestad deben existir las condiciones requeridas que le permitan a la ciudadanía materializarla, esto es, poder consultar los asuntos que le interesan, estar informado, acceder a la información pública, hacer las preguntas, expresarse libremente, plantear iniciativas, opinar, proponer, debatir los asuntos que le afectan, etc

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 23 de 30

Participación ciudadana funcional, que es la que realiza un ciudadano formulando observaciones o quejas dentro de un determinado proceso administrativo, buscando proteger sus intereses particulares o el interés general.

## OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a los clientes internos y externos de la Universidad Popular del Cesar los canales y escenarios por los cuales pueden interactuar con la institución.

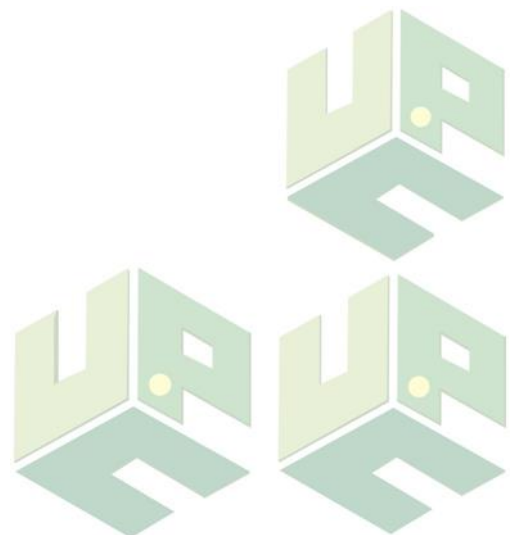
## OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Establecer las orientaciones y lineamientos técnicos de Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano que permitan la implementación en la Universidad Popular del Cesar de esta política institucional.
- Desarrollar procesos de cualificación y acompañamiento a las diferentes áreas de la Entidad respecto a las orientaciones técnicas que permitan la implementación de la Política de Participación Ciudadana.

## ACTORES/ PARTES INTERESADAS LLAMADOS A PARTICIPAR

Los principales grupos de interés a quienes se enfocan todas las actividades para el fortalecimiento de la participación ciudadana:

- Estudiantes
- Docentes
- Egresados
- Organizaciones Gubernamentales
- Gremios y sector productivo
- Veedurías ciudadanas
- Órganos de control
- Centros de investigación
- Empresa Privada
- Grupos de interés
- Organizaciones sociales y comunitarias
- Medios de comunicación



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 24 de 30

- Ciudadanía en general

## ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Institución Universitaria con el propósito de generar espacios adecuados de participación ciudadana ha establecido diferentes medios como son: Presencial, telefónico y digital, a través de los cuales pueden acceder a la información de la entidad y realizar el seguimiento.

Participación de los ciudadanos (estudiantes, empleados, egresados, sector productivo entre otros) en los cuerpos colegiados (Consejo Superior, Consejo Académico y Comités entre otras).

**NOTA:** La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o felicitaciones en la Institución Universitaria se desarrolla principalmente a través de los medios de comunicación presencial y digital. Por medio presencial la Institución Universitaria recepción a través la ventanilla única de correspondencia. Se ingresan por el Sistema de gestión Documental Orfeo.

Por medio digital, la Institución Universitaria ha dispuesto en la página web el link de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o felicitaciones (<https://www.unicesar.edu.co/index.php/es/pqrs>), en el cual se diligencia el formulario con los datos requeridos, y el sistema arroja un número de radicado automáticamente para que el ciudadano realice el seguimiento.

## DESCRIPCIÓN DE MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

### PRESENCIAL:


La Oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al ciudadano de la Institución brinda orientación y asesoría a sus diferentes usuarios con respecto a los trámites y servicios solicitados.

Gestión Documental en la ventanilla única de correspondencia que recibe la documentación para el proceso de radicación y registro de la correspondencia Sus instalaciones se encuentran en:

Ubicación:

- Sede Administrativa Balneario Hurtado Vía a Patillal -Valledupar.
- Sede Sabanas Diagonal 21 No. 29-56 Sabanas del Valle –Valledupar



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 25 de 30

- Sede Aguachica Carrera 40 vía al Mar- Aguachica

#### Horario de Atención:

- Oficinas Valledupar: lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 p.m. 6:00pm
- Oficinas Aguachica: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 3:00 pm a 7:00 pm

## TELEFÓNICO

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites y servicios en las siguientes líneas de atención: Línea fija +57 5 5842472 en Valledupar y Línea Gratuita 018000400380 – atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Línea gratuita: 018000510944 por medio del cual la operadora comunica al usuario con la dependencia requerida, atendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 p.m. a 6:00pm. Y en la seccional Aguachica, Línea gratuita 018000400380 - PBX: (5) 5655345 - 5654900-5657700 - 5655662

## MULTIMEDIA Y DIGITAL


Sitio Web: [www.unicesar.edu.co/](http://www.unicesar.edu.co/) Es el medio por el cual la Universidad da a conocer la información en mensajes visuales, audiovisuales, digitales y tridimensionales y que ha puesto a disposición de sus usuarios en lo referente a su gestión, así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, programas, trámites y servicios.

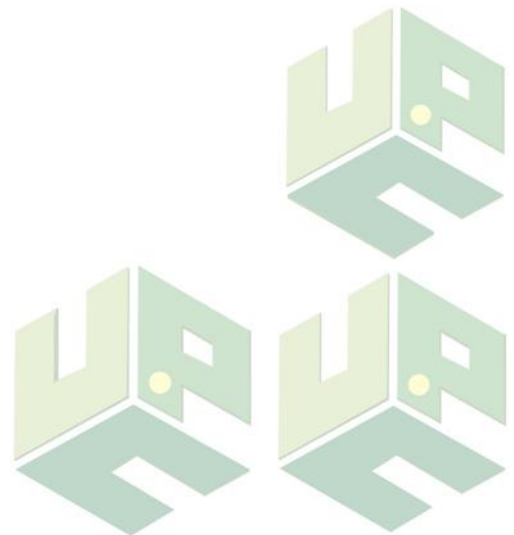
## REDES SOCIALES


La Universidad hace uso de las redes sociales para informar a los usuarios sobre actividades, noticias o avances de todo lo relacionado con el establecimiento y la educación. Para ello se cuenta con las siguientes redes sociales:

- Facebook: Universidad Popular del Cesar
- Twitter: @unipopularcesar
- Instagram: unipopularcesar
- YouTube: Universidad Popular del Cesar



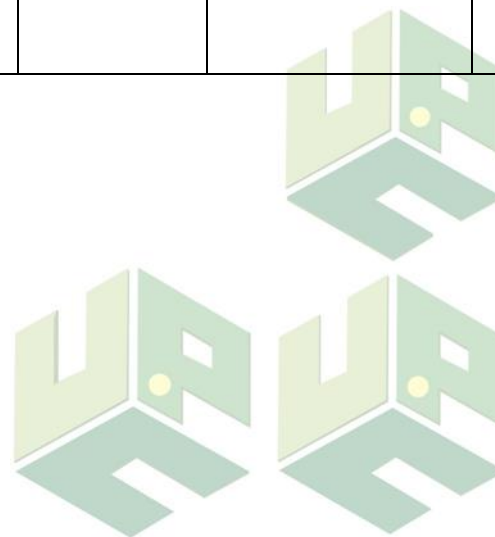
	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 26 de 30




	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 27 de 30

## 2. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	META	MEDIO/LUGAR	FECHA FINAL	FASE DEL CICLO DE GESTIÓN	ACTORES/PARTES INTERESADAS
Planeación y Desarrollo Universitario	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas	Una (1) Audiencia de Rendición de cuentas año 2020	Presencial / Virtual	24 de agosto de 2022	Control/ Evaluación	Estudiantes, Docentes, Egresados, Ciudadanía, órganos de control
Planeación y Desarrollo Universitario, Oficina de Informática y Sistemas	Realizar foros virtuales para dar a conocer la gestión de la institución	Dos (2) Foros virtuales realizados	Virtual/ Pagina web	30 de junio de 2022 20 de diciembre 2022	Implementación/Ejecución/ Colaboración	Estudiantes, Docentes, Egresados, Ciudadanía, Servidores, contratistas, proveedores, órganos de control
Vicerrectoría Académica, Centro de Admisiones, registro y Control académico	Realizar Audiencia para la Admisión de estudiantes nuevos programas de pregrado	Dos (2) Audiencias del proceso de Admisión a programas de pregrado	Presencial/ virtual	30 de junio de 2022/ 20 diciembre de 2022	Control/ Evaluación	Aspirantes, Ciudadanía
Vicerrectoría Académica, Decanatura de Ciencias de la Salud	Informar sobre la gestión y proyectos de los programas de la facultad. (Claustro de los programas)	Tres (3) Claustros, uno para cada programa de la facultad de salud en el año	Presencial/ virtual	Noviembre de 2022	Control/ Evaluación	Estudiantes, Docentes, Egresados,



	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 28 de 30

#### 4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario de la Universidad Popular del Cesar es la encargada de facilitar, articular y consolidar el Plan Anticorrupción, de Atención y Participación ciudadana del año 2020, como ha sido denominado este año.


En concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad, el monitoreo y revisión de este documento lo deben adelantar los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos, tendrán acompañamiento de la Oficina de Planeación y desarrollo Universitario, quien se encargará de consolidarlo trimestralmente.

La verificación y evaluación de la elaboración, de su visibilizarían, así como, el seguimiento y el control de las acciones contempladas en este plan le corresponden a la Oficina de Control Interno. Las cuales deberán publicarse en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano.

#### 5. FUNDAMENTO LEGAL


La Universidad Popular del Cesar, implementará el Plan Anticorrupción, de Atención y Participación Ciudadana con fundamento en la siguiente normatividad:

Plan Anticorrupción, de Atención y participación Ciudadana	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
		Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 29 de 30

Plan Anticorrupción, de Atención y participación Ciudadana	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Decreto 103 de 2015	Todo	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y acceso a la información y se dictan otras disposiciones.

	<b>UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR</b>	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 30 de 30

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.
	Decreto 2106 de 2019	Todo	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

