



PLAN

AntiCorrupción

y de Atención al Ciudadano

Vigencia 2015

Instituto Universitario de la Paz -UNIPAZ





CONSEJO DIRECTIVO

Dr. RICHARD AL FONSO AGUILAR VILLA
Presidente

Hna. SONIA ÁNGELA CASTRO ROMERO
Representante Presidente de la República

Dra. PAOLA ANDREA MUÑOZ GÓMEZ
Representante Ministerio de Educación Nacional

Ing. ADEMAR MIRANDA ORTIZ
Representante Sector Productivo

Ing. OSCAR ORLANDO PORRAS ATENCIA
Rector

Dr. JUAN DE DIOS ALFONSO GARCÍA
Representante Ex rectores

Bió. M. KELLY CRISTINA TORRES ANGULO
Representante Directivas Académicas

Bió. M. JORGE HUMBERTO CONTRERAS CASTRO
Representante de los Docentes

Tec. BERNARDO URIBE CALIXTO
Representante de los Egresados

Est. JOSE CARLOS BERTEL GENECCO
Representante de los Estudiantes

Abog. JENMYS BELTRAN BACCA
Secretaría General

CONSEJO ACADÉMICO

Ing. OSCAR ORLANDO PORRAS ATENCIA
Presidente

Ing. JOHNNY JAVIER MEZA JARABA
Vicerrector

Bió. M. KELLY CRISTINA TORRES ANGULO
Directora Escuela de Ingeniería Ambiental y Saneamiento

M.V.Z. ALEXANDER DAVID CASTRO
Director Escuela de Ciencias

Ing. RENE MAURICIO DAVILA MORENO
Director Escuela de Ingeniería Agroindustrial

M.V.Z. NORBERTO VILLA DUQUE
Director de Escuela de Medicina Veterinaria y Zootecnia

Ing. JOSE RAFAEL ARRIETA VERGARA
Director de Escuela de Ingeniería Agronómica

Ing. PAUL FERNANDO URZOLA NUÑEZ
Director de Escuela de Ingeniería de Producción

Lic. SILVIO FERNANDO DAZA ROSALES
Representante de los Docentes

Ing. DARIO GARAVITO GARAVITO
Representante de los Docentes

Est. DILSON JOSE VASQUEZ
Representante de los Estudiantes

Abog. JENMYS BELTRAN BACCA
Secretaría General



SC5544-1





Misión

El Instituto Universitario de la Paz es una Institución de Educación Superior de carácter público del orden departamental, comprometida con el desarrollo de la cultura y la ciencia, sin perder de vista los saberes acumulados por las comunidades, en un marco de autonomía expresado en libertad de pensamiento y pluralismo ideológico, de enseñanza, de aprendizaje, de investigación y de cátedra.

Contribuye al desarrollo humano, urbano y rural del Magdalena Medio y del país, entendido éste como la transformación de las condiciones económicas, sociales, políticas y culturales de la población, formando mujeres y hombres que con dignidad trabajen por la paz y la armonía con la naturaleza.

Visión

UNIPAZ será reconocida en el año 2021 como la principal Institución estatal de Educación Superior de la región del Magdalena Medio, articulada con los procesos de transformación regional, líder en la formación integral de profesionales a través de una política pedagógica y curricular que mejore continuamente la sinergia entre la Investigación, la Docencia y la Proyección Social, con programas acreditados y recursos adecuados que garanticen la calidad para el cumplimiento de su misión.

Política de Calidad

“UNIPAZ es una institución pública de educación superior con liderazgo social e identidad regional, comprometida con la búsqueda de la satisfacción del cliente y la formación integral de sus educandos, sustentada en la calidad de sus procesos, infraestructura adecuada, talento humano competente y la mejora continua como filosofía para la excelencia”



SC5544-1





INTRODUCCIÓN

El Instituto Universitario de la Paz en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que dicta que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es por eso que UNIPAZ sigue desarrollando acciones que permiten cumplir con lo anteriormente definido donde se proponen iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento, y donde las decisiones sean transparentes y eficientes en la lucha contra la corrupción, siendo este documento un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye componentes que contienen parámetros, soporte normativo, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

UNIPAZ continuará actuando con contundencia para fortalecer los controles que permitan evitar hechos de corrupción con la documentación de los mapas de riesgos de corrupción y en la definición de acciones para su manejo, y con respecto al tema de atención al ciudadano la meta es seguir mejorando con la integración de actividades para la optimización del servicio.



1. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1 MARCO NORMATIVO.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de 1993, Artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, Artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, Artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (Dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, que en su Artículo 1 establece "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 2693 del 21 de diciembre de 2012, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 0019 de 2012 o "Ley Anti trámites", (Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.



1.2 METODOLOGÍA

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, el presente plan se actualizará anualmente y contemplará los siguientes temas; mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas antitrámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Para el desarrollo de este proceso UNIPAZ acoge los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción siguiendo las siguientes etapas:

a) Identificación de Riesgos de Corrupción: para esta fase se toma como punto de partida la definición del riesgo anticorrupción entendido como "posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular". A partir de allí, se establecen las causas y se definieron los riesgos de corrupción en cada proceso institucional.

b) Análisis de los Riesgos: una vez identificados los riesgos de corrupción de cada proceso, se procede a calificar la probabilidad e impacto de materialización de los mismos.

c) Identificación de Controles: Una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecieron los controles teniendo en cuenta:

- Controles preventivos: disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

- Controles correctivos: buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

d) Seguimiento a los riesgos de corrupción. La entidad debe revisar continuamente las causas de los riesgos de corrupción identificados, para lo que desde la Oficina de Control Interno se realizará seguimiento a los mapas de riesgo, acorde con lo establecido en la normatividad.

e) Mapa de Riesgos: Una vez surtidas las anteriores etapas, se consolidará el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, siguiendo el modelo establecido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y por el DAFP, el cual se publica en la página WEB de UNIPAZ



1.3 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.3.1 OBJETIVOS GENERAL

- Planificar las estrategias, metas y acciones que ejecutará el Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ durante la vigencia 2015, para prevenir actos de corrupción y asegurar el mejoramiento en la atención de los ciudadanos, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer a UNIPAZ promoviendo el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos que capta, gestiona y administra UNIPAZ.
- Promover la cultura de la legalidad en UNIPAZ, generando para ello espacios de trabajo conjunto interestamentales y con los diferentes órganos de control.

1.4 ÁREAS DE ACCIÓN DEL PLAN

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados inadecuadamente
- Patrimonio físico e intelectual de la Institución
- Vinculación de personal de contratación, de libre nombramiento y remoción.

1.5 MAPA ANTICORRUPCIÓN

El Instituto Universitario de la Paz, desde cada una de sus dependencias identificó los riesgos probables de corrupción, los cuales le permiten a la entidad establecer mecanismos para contrarrestarlos y mitigar la posibilidad de ocurrencia, haciendo de la gestión institucional, una cara transparente y visible, que no genere desconfianza por parte de la comunidad.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987
Gobernación de Santander

Proceso: GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

Código: GEIN-REC-CBG

Versión: 1

Fecha de aprobación: XX-XXX-XXXX

Páginas: 1 de 14

Nombre del documento: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

MAPA ANTICORRUPCIÓN

COMPONENTE	OBJETIVOS	CAUSAS	RIESGOS	VALORACIÓN			ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA
				PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACIÓN					
Identificación de riesgos de corrupción	Velar porque la contratación de la Institución cumpla con las exigencias legales	1. Falta de capacitación a los usuarios 2. Ineficacia de los controles existentes 3. Interés personal	Incumplimiento de los requisitos legales en la celebración de los contratos	4	8	32	Actualización del Manual de Contratación	- Capacitación a los funcionarios encargados de la contratación - Establecimiento de controles	Funcionarios capacitados	Planeación / Dirección Administrativa / Gestión Humana	Diciembre de 2015
	Contrarrestar el efecto del interés personal en el manejo de los recursos de la Institución	1. Interés personal de los funcionarios 2. Ineficacia e inaplicabilidad de los controles	Delito contra el erario público	5	10	50	Realizar controles y auditorías de seguimiento que permitan el monitoreo de la preservación de los bienes de UNIPAZ adelantar los procesos disciplinarios correspondientes en caso de faltas	- Realización de auditorías en los diferentes procesos - Capacitación sobre las responsabilidades de los funcionarios públicos	- Funcionarios capacitados - Resultados de Auditorías	Planeación / Dirección Administrativa / Gestión Humana	Diciembre de 2015

Elaborado por:

Jefe de Planeación y Coordinadora de Calidad

Revisado por:

Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad

Aprobado por:

Rectoría

	Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los Supervisores	Incumplimiento de la obligación para elaborar los informes de Supervisión	Deficiencia en el seguimiento de las cláusulas pactadas y las garantías constituidas en el contrato.	5	8	40	Jornadas de capacitación y adopción de las normas internas	- Continuar la socialización y adopción del Manual de Contratación. - Capacitación y socialización a los funcionarios sobre el Manual.	Manual implementado y adoptado por los funcionarios	Secretaria General / Gestión Humana / Planeación	Diciembre de 2015
	Fortalecer la transparencia y publicidad en los procesos contractuales de UNIPAZ	La no publicación del proceso contractual en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP)	Deficiente publicidad de los procesos contractuales	7	7	49	Monitoreo y revisión permanente de la publicación de la información en el SECOP	- Continuar la revisión y actualización permanente de los procesos de contratación en la página web del SECOP en el link de compradores siendo responsables de la calidad de la información publicada y de la oportunidad de la publicación.	Publicar oportunamente la actividad contractual en el SECOP	Secretaria General	Diciembre de 2015
	Realizar la liquidación de los contratos en los términos y con los requisitos estipulados en el manual de contratación.	Morosidad e incumplimiento de las normas legales vigentes.	La inoportuna liquidación de los contratos	5	8	40	Monitoreo y revisión permanente de la publicación de la información en el SECOP	Designar personal competente para realizar la documentación pertinente para ser publicada en el SECOP en los tiempos establecidos.	Contratos liquidados en los términos establecidos en la norma.	Secretaria General	Diciembre de 2015
Estrategia Anti tramites	Actualizar los procesos y procedimientos Institucionales a los requerimientos legales	Desactualización de los procesos y procedimientos Institucionales.	Exigencia de requisitos innecesarios a los usuarios.	7	7	49	Revisión permanente de los procedimientos por dependencia por parte del Comité de Aseguramiento y Control de Calidad	Designar funcionarios encargados de conformar el comité efectuar revisiones que permitan identificar trámites innecesarios y ajustarlos a la norma y situación actual publicar y socializar interna y externamente los procedimientos ajustados.	- Tramites racionalizados, pertinentes y ágiles para todos los usuarios. - Funcionarios de la institución sensibilizados en la aplicación de los procedimientos.	Rectoría/ Vicerectoría/ Dirección Administrativa/ Planeación	Diciembre de 2015
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano	Falta de seguimiento a las respuestas de PQRSF y capacitación a los funcionarios competentes.	No atender ni tramitar las peticiones, quejas y reclamos oportunamente	2	6	12	- Seguimiento permanente a las respuestas de solicitudes de los ciudadanos.	Realizar un seguimiento de las respuestas de las PQRSF, y realización de instrucción sobre el derecho de petición a los funcionarios competentes.	Todas las PQRSF atendidas oportunamente	Dirección Administrativa / Secretaria General / Gestión Humana	Diciembre de 2015

Elaborado por:

Jefe de Planeación y Coordinadora de Calidad

Revisado por:

Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad

Aprobado por:

Rectoría

GEIN-REC-CBG Versión 1

	Contar con los medios tecnológicos apropiados y el personal capacitado para la atención al ciudadano	Inadecuado funcionamiento de los medios electrónicos y físicos para atención al ciudadano.	Inadecuada atención al ciudadano a través de los medios tecnológicos	7	9	63	Jornadas de capacitación mecanismos de atención en línea.	Revisión y ajuste de la implementar mecanismos de atención en línea y personalizada de los usuarios	Personal competente capacitado mecanismos de atención a usuarios implementados	Dirección Administrativa / Secretaria General / Gestión Humana	Diciembre de 2015
Rendición de cuentas	Permitir la participación de la comunidad universitaria y los grupos de interés informando el estado de UNIPAZ en la vigencia respectiva.	No documentar un procedimiento interno para realizar la audiencia.	No realizar la rendición de cuenta en el tiempo oportuno	4	9	36	Adopción del procedimiento de manera integral.	Socializar la audiencia pública con la debida antelación en los medios de comunicación con los que cuenta UNIPAZ	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada oportunamente	Rectoría / Planeación / Evaluación y Control de Gestión	Diciembre de 2015
	Aplicar la normatividad vigente para la realización de la audiencia pública de rendición de cuenta	No documentar un procedimiento interno para realizar la audiencia	No realizar la rendición de cuenta en el tiempo oportuno	4	9	36	Adopción del procedimiento de manera integral	Planificar y delegar en los funcionarios competentes la realización del evento	Audiencia pública de rendición de cuenta planificada conforme a las exigencias legales	Rectoría / Planeación / Evaluación y control de gestión	Diciembre de 2015
Convenciones valoración del riesgo										Convenciones	
	Rango	Impacto	Probabilidad							Rango	Calificación Total
	1-3	BAJA	BAJA							0-30	BAJA
	4-6	MEDIA	MEDIA							31-60	MEDIA
	7-10	ALTA	ALTA							61-100	ALTA

Elaborado por:
Jefe de Planeación y Coordinadora de Calidad

Revisado por:
Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad

Aprobado por:
Rectoría

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	 UNIPAZ Decreto Ordenanza 0331 de 1987 Gobernación de Santander	
	<i>Proceso:</i> GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL	<i>Código:</i> GEIN-PLA-G02
	<i>Fecha de aprobación:</i> 29-01-2014	<i>Páginas:</i> 1 de 14
<i>Nombre del documento:</i> PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		

1.6 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITE

La estrategia Anti Trámite de UNIPAZ, es una herramienta tácita de prevención de actos de corrupción que apunta al cumplimiento de la Ley 962 de 2005, Ley 1474 de 2011 y el Decreto Ley 019 de 2012, mediante la formulación de estrategias que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios que UNIPAZ ofrece de cara al ciudadano, garantizando así la igualdad de oportunidades en el acceso a la prestación de los servicios.

Con este componente UNIPAZ se compromete a facilitar el acceso a los servicios que oferta y brinda la Institución a cada uno de los usuarios, con la disposición de canales de atención en las condiciones requeridas para fomentar su uso y accesibilidad optimizando la realización de los trámites, procedimientos, documentos y demás con especial énfasis en servicio incluyente y el fomento a la cultura del servicio en la institución, siguiendo las exigencias del estado moderno y de gobierno en línea y su relación con los ciudadanos.

1.7 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

UNIPAZ cuenta actualmente con la certificación de Calidad bajo la norma GP1000:2009, y desde estos procesos busca que la oficina de Atención al Cliente y de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), optimizar las estrategias de Gobierno en Línea de manera ágil y oportuna, dando respuesta a todas las inquietudes que tiene la comunidad con la Institución. Es por ello que el Instituto Universitario de la Paz comunica permanente en la Página Web Institucional www.unipaz.edu.co, la información relacionada con los temas de interés para la comunidad en general.

El interesado puede presentar solicitudes o requerimientos a través de diferentes canales de la siguiente manera:

- **Presencial:** En el Campus Universitario ubicado en el km 14 Vía Bucaramanga, ventanilla ÚNICA, situada en el Edificio Administrativo, Segundo Piso.
- **Medio Escrito:** Las solicitudes se podrán presentar de manera escrita para lo cual deberán contener como mínimo: Nombres y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado, dirección de correspondencia o correo electrónico para su respectivo contacto, objeto de la solicitud, razones en las que se apoya y relación de documentos que soportan la evidencia o fundamento de la situación descrita y/o a través de los Buzones físicos disponibles en la Institución.

<i>Elaborado por:</i> Jefe de Planeación y Coordinadora de Calidad	<i>Revisado por:</i> Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad	<i>Aprobado por:</i> Rectoría
---	---	----------------------------------

TODA COPIA IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SERA CONSIDERADA COMO "COPIA NO CONTROLADA"



• **Telefónico:** El usuario se podrá contactar con las líneas de atención directas 6025185 / 6025419 / 6026100 / 6025302 del Instituto Universitario de la Paz.

Otras líneas de Atención:

Oficina Registro y Control: 314 275 6561

Secretaría General: 300 681 4314

Bienestar Universitario: 304 576 2211

Tesorería: 300 280 1506

• **Medio Electrónico:** La Institución cuenta con el Procedimiento para el trámite de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, recepcionando todas las PQRSFF presentadas por la ciudadanía en el link del buzón virtual <http://www.unipaz.edu.co/PQRSFf.html> ubicado en la Página Web de UNIPAZ y donde se realiza el correspondiente seguimiento, donde se realiza el correspondiente seguimiento, así mismo pueden escribir al correo electrónico atencionalciudadano@unipaz.edu.co.

• **Sistema Integrado de Gestión de la Calidad certificado por la Norma ISO 9001:2008 y GP 1000:2009**, donde cada proceso cuenta con un responsable para dar trámite a los requerimientos de la Ciudadanía, estableciendo tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud.

1.8 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTA

Es un gran reto fomentar la participación ciudadana y para ello se cumplirá con los preceptos legales, realizando de manera oportuna la audiencia pública de rendición de cuenta, que de manera anual, deben programar UNIPAZ. Para ello se realiza un procedimiento interno que en síntesis contempla:

a. Planeación

- Sensibilización interna
- Promoción de la participación de las organizaciones sociales

b. Organización de la Audiencia

- Reunión con el grupo interno de apoyo
- Preparar la logística
- Convocatoria

c. Interacción con la ciudadanía antes de la Audiencia

- Realización de la audiencia
- Evaluación de la audiencia y retroalimentación de resultados
- Reiniciar la planeación de un nuevo proceso



1.9 SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

“La verificación de la elaboración, de su visibilizarían, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno.

UNIPAZ en atención en que: Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por la **Oficina de Control Interno**¹.

PLAN DE TRABAJO PARA DESARROLLAR LAS ESTRATEGIAS DE LOS CUATRO COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente	Acciones a implementar	Entregable	Fecha de inicio	Fecha finalización	Responsable de proceso / Equipo de Trabajo
Identificar riesgos de corrupción	Sensibilizar a todos los servidores sobre política de administración de riesgos	Registros de socialización	30/01/2015	12/12/2015	Gestión Estratégica Institucional
	Realizar el seguimiento a las acciones propuestas en el mapa de riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida	Registros de asistencia	30/01/2011	12/12/2015	Responsables De Proceso
Estrategia anti trámite	Modificar manuales de procedimientos con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes	Procedimientos modificados	30/01/2015	20/12/2015	Planeación /Coordinación De Calidad
	Identificar los trámites y procedimientos a modificar con base a los servicios que presta UNIPAZ	Trámites y procedimientos identificados			
	Definir criterios de priorización de trámites y servicios a racionalizar	Plan de trabajo realizado	30/01/2015	20/12/2015	Comité
Rendición de cuentas	Rendir cuentas de las actividades de la Institución en beneficio de la Sociedad	Rendición de cuenta anual presentada	30/01/2015	20/12/2015	Gestión Estratégica Institucional
	Socializar el código de Buen Gobierno	Código de Buen Gobierno socializado	30/01/2015	20/12/2015	Coordinación de Calidad
	Definir una guía para la realización de las actividades de rendición de cuentas en el año 2015	Guía de actividades de rendición de cuentas en el año 2015	30/01/2015	20/12/2015	Gestión Estratégica Institucional

¹ Tomado de: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, DNP, DAFP, Secretaría de Transparencia, UNODC



Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Mantener actualizado y publicado los Servicios de UNIPAZ	Servicios de UNIPAZ publicados	30/01/2015	20/12/2015	Gestión Estratégica Institucional
	Actualizar el normograma Institucional con la normatividad de servicio y participación ciudadana	Normograma actualizado	30/01/2015	20/12/2015	Secretaria General
	Mantener el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Numero de Sugerencias, quejas y reclamos recibidas Vs las resueltas	30/01/2015	20/12/2015	Evaluación y Control de Gestión
	Registrar en la página web el nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo, por dependencia	Página Web Actualizada	30/01/2015	20/12/2015	Gestión Estratégica Institucional
	Reinducción en el sistema ético y cultura ciudadana, a través de actividades lúdicas con personal de apoyo profesional.	Registros de asistencia	30/01/2015	20/12/2015	Gestión Humana
	Implementar en las jornadas de inducción y reinducción la cultura de la transparencia.	Registros de asistencia	30/01/2015	20/12/2015	Gestión Humana
	Establecer la evaluación de la satisfacción de usuarios a través del Sistema de Gestión Integrado y establecer acciones de mejoramiento con base en los resultados obtenidos	Evaluaciones realizadas y acciones de mejoramiento implementadas	30/01/2015	20/12/2015	Evaluación y Control de Gestión
	Actualizar directorio institucional enfatizando los puntos de atención al ciudadano	Directorio institucional con puntos de atención establecidos, dependencia, horarios, responsables y cargo.	30/01/2015	20/12/2015	Gestión Estratégica Institucional
	Habilitar mecanismos de atención al ciudadano en línea	Chats y foros	30/01/2015	20/12/2015	Coordinación de Calidad
		Suscripción a servicios de información al correo electrónico			
Realizar el seguimiento y control al Plan anticorrupción y Atención al ciudadano	Informe	30/01/2015	20/12/2015	Evaluación y Control de Gestión	

1.9 PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

	ESTRATEGIA	PERIODICIDAD
1	Publicar los resultados de la evaluación y seguimiento al Plan de Acción de la Institución	Anual
2	Realizar audiencias públicas para la exposición de logros y resultados	Semestral
3	Responder al 100% de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la ciudadanía	Diario
4	Realizar de seguimiento y evaluación de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realice la Ciudadanía	Permanente
5	Rendición de cuentas electrónica a la Contraloría Departamental a través del Portal SIA (Sistema Integral de Auditorías)	De acuerdo a lo requerido
6	Rendición de cuentas electrónica de la contratación a través del portal del SECOP	Permanente