



Documento preliminar antes de publicación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Resolución Rectoral N° de enero 26 de 2017

**“UNILLANOS compromiso con la paz
y el desarrollo regional”**

JAIRO IVÁN FRÍAS CARREÑO
Rector

Villavicencio, enero 26 de 2017



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

RESOLUCIÓN RECTORAL DE 2017

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción en la Universidad de los Llanos para el año 2017”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

En uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la Ley 30 de 1992, el Acuerdo Superior 004 de 2009 y,

CONSIDERANDO

Que la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 73, reglamentado por el Decreto Nacional 2647 de 2012 señala: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; siendo uno de sus componentes Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción”.

Que el Decreto 1081 de 2015 de la Presidencia de la República, Artículo 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 versión 2”.

Que el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” establece que “las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en la página web de la entidad, su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año”.

Que por lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Adóptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Universidad de los Llanos para el año 2017, contenido en el documento que se anexa a la presente resolución y que forma parte integral de la misma.

ARTÍCULO 2: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Villavicencio, a los 26 días del mes de enero de 2017.

JAIRO IVÁN FRÍAS CARREÑO

Rector

Proyectó: Gloria H

Revisó: CICRolloR

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	6
1. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	7
1.1 Objetivo General	7
2. Marco legal del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.....	7
3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y responsables	8
3.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos corrupción.....	10
3.1.1 Objetivos específicos del componente	10
3.1.2 Subcomponentes o procesos de la estrategia	11
3.1.2.1 Política de administración del riesgo	11
<i>Lineamientos de la política de Administración del Riesgo de corrupción.....</i>	<i>11</i>
3.1.2.2 Construcción del mapa de riesgos.....	13
3.1.2.3 Consulta y divulgación.....	13
3.1.2.4 Monitoreo y Revisión.....	13
3.1.2.5 Seguimiento	14
3.1.2.6 Estrategia.....	14
3.2 Segundo componente: Racionalización de trámites.....	15
3.2.1 Objetivos específicos del componente	16
3.2.2 Fases de la política de racionalización de trámites	16
3.2.2.1 Identificación de trámites.....	16
3.2.2.2 Priorización de trámites	17
3.2.2.3 Racionalizar los trámites	17
3.2.3 Estrategia	18
3.3 Tercer componente: Rendición de cuentas	19
3.3.1 Objetivos específicos del componente	19
3.3.2 Elementos de la Rendición de Cuentas	19
3.3.2 Estrategia anual de rendición de cuentas	20
3.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	22
3.4.1 Objetivos específicos del componente	23
3.4.2 Fortalecimiento de canales de atención.....	23
3.4.3 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.....	24

3.4.4 Atención al ciudadano en un Sistema de Calidad	25
3.4.5 Estrategia	25
Glosario de términos PQRSD.....	27
3.5 Quinto componente: Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información.....	28
3.5.1 Objetivos específicos del componente	28
3.5.2. Lineamientos de Transparencia Activa:	28
3.5.3. Lineamientos de Transparencia Pasiva:	28
3.5.4. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:	29
3.5.5 Estrategia	29
3.6 Sexto componente: Iniciativas adicionales	31
3.6.1 Estrategia	31
Referencias Bibliográficas	32

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Descripción por componentes y líderes.....	9
Tabla 2 Matriz componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción.....	14
Tabla 3 Racionalización de trámites 2016	17
Tabla 4 Matriz componente 2: Racionalización de trámites	18
Tabla 5 Matriz 3 componente: Rendición de cuentas	21
Tabla 6 Matriz componente 4: Servicio al ciudadano.....	26
Tabla 7 Matriz componente 5: Transparencia y acceso a la información	29
Tabla 8 Matriz componente 6: Iniciativas adicionales.....	32

Introducción

El Plan de Acción Institucional del periodo rectoral 2016 -2018 denominado “*UNILLANOS: motor del desarrollo humano de la Orinoquia y de la construcción de paz*” incorpora en el ejercicio de planeación estratégica, acciones encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la transparencia y la prevención de la corrupción, como una cultura permanente de las funciones de la administración pública. En el primer año fortaleció la gestión, difundiendo y publicando en la página web, link “Transparencia y acceso a la información pública” la mayor información relevante y actualizada, haciendo visible y accesible la Universidad a todos los grupos de interés, como una clara garantía del derecho del ciudadano de observar y seguir las actuaciones. Todo esto en concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, quien a través de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y el Departamento Nacional de Planeación DNP, consolidaron la metodología para la formulación y seguimiento del **Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano** por parte de las entidades estatales, en desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción.

El plan está sustentado en las políticas establecidas en las leyes 1474/11 (**Estatuto Anticorrupción**), 1712/14 (**Transparencia y Acceso a la Información**) y 1757/15 (**Rendición de Cuentas**). La utilidad de la herramienta radica en la integración de componentes para facilitar al ciudadano el acceso a la información de la gestión por resultados de la administración pública, de tal manera que la visibilidad del accionar estatal, ayude a controlar el flagelo de la corrupción por parte de los servidores públicos, contratistas y ciudadanía en general.

Bajo lineamientos establecidos en la “*Estrategias para la construcción del Plan de Atención al Ciudadano – Versión 2*”, la Universidad de los Llanos presenta a la comunidad en general el “**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017**”, estructurado en seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, así:

- 1) Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2) Racionalización de Trámites.
- 3) Rendición de cuentas.
- 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- 5) Mecanismo para la Transparencia y el Acceso a la información.
- Y 6) Iniciativas adicionales.

JAIRO IVÁN FRÍAS CARREÑO

Rector

1. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

1.1 Objetivo General

Fortalecer la capacidad de gestión institucional junto con las acciones complementarias de imagen, credibilidad, confianza y transparencia en desarrollo de las funciones académicas, administrativas y financieras de la Universidad de los Llanos, en cumplimiento de la ley 1474/11, Estatuto Anticorrupción.

2. Marco legal del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

- Ley 1474/11, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, reglamentado por el Decreto 2641/12, *“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”*.
- Art. 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, reglamentado por el Decreto 2641/12, *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.
- Decreto 2641/12, *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474/11”*.
- Decreto 2693/12, *“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 1341/09 y 1450/11, y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 962/05, *“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”*
- Decreto 019/12, Ley Anti trámites, expedido para *“suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Ley 1712/14, Ley de transparencia y de acceso a la información pública. Artículo 9°, Literal “g) *Debe publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*

- Ley 1755/15: *“Regulación del derecho de petición.”*
- Ley 1757/15, Art. 48 y siguientes: *“La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*
- Decreto 943/14, Art. 1 y siguientes: *“Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)”*.
- Decreto 1649/14, Art. 15: *“Funciones de la Secretaria de la transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos”*.
- Decreto 1081/15 Único del sector de la Presidencia de la República, Art. 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. Versión 2”*

Art. 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.”*

- Decreto 1083/15 Único de la 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.”*

Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes: *“Adopta la actualización del MECI”*

- Decreto 124 de 2016 *“por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015”, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

3. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y responsables

La participación en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad de los Llanos, es responsabilidad del colectivo representado en sus áreas académica, administrativa y financiera en los diecisiete procesos de gestión definidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG, organizados en los niveles estratégico, misional, de apoyo o soporte y de control, dirigidos a atender las necesidades y expectativas educativas de la población objetivo, que son sus estudiantes.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ Expedición de la Resolución Rectoral 3140 del 19 de octubre de 2016 por medio de la cual se determinan los líderes responsables de los componentes del Plan y se establece el calendario para la elaboración: (desde octubre 31/16 hasta enero 27/17)

- ✓ Se estableció cronograma capacitaciones: (Desde octubre 31/16 hasta noviembre 8/16)
- ✓ En el link de transparencia se habilitó la carpeta “Construcción Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2017, con 3 pestañas que incluyen información importante: 1ra pestaña: General, incluye la estrategia para la construcción versión 2 año 2015 de la Presidencia de la República; Resolución Rectoral 3140 de 2016; cronograma de capacitaciones y Cronograma de construcción del Plan. 2da pestaña: se publican las 6 presentaciones (1 socialización y 1 por cada componente); y 3ra pestaña: Documentos: para cada uno de los seis componentes se incluyen las guías, formatos, manuales, lineamientos y documentos que apoyan el diligenciamiento de cada componente.
- ✓ Se informó a la ciudadanía en general a través noticia en página web la iniciación de la construcción del Plan y se invitó a participar en la construcción y en las capacitaciones. (Noticia octubre 24 y Boletín 151 octubre 26 /2016)
- ✓ Acompañamiento permanente desde el proceso Direccionamiento Estratégico, Oficina de Planeación a los líderes de procesos SIG y Líderes de cada componente. (desde octubre/16 hasta enero/17)
- ✓ Se publicó en página web documento preliminar del Plan y del mapa de riesgos (Corrupción+gestión) (diciembre 16/16), noticia invitando a realizar los aportes (noviembre 20/16 y Boletín 208 de diciembre 21/16).
- ✓ Se realizó reunión con los líderes de cada componente y la Oficina de Planeación para revisar observaciones recibidas y revisar documento final previo a publicación.

La responsabilidad de la formulación, operación y de autocontrol de los seis componentes que integran este plan es de cada líder de proceso SIG, junto a su equipo de trabajo y el líder de cada componente, definido de la siguiente manera (ver Res 3140/16):

Tabla 1 Descripción por componentes y líderes

Componente		Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas	Líder responsable del componente
1	Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de corrupción	Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles hechos de corrupción.	Asesor de Control Interno
2	Racionalización de trámites	Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.	Jefe de Archivo y Correspondencia
3	Rendición de cuentas	Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.	Secretario General Jefe de Comunicaciones
4	Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.	Jefe de Archivo y Correspondencia

Componente		Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas	Líder responsable del componente
5	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.	Jefe de Sistemas
6	Iniciativas adicionales	Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.	Jefe División de Servicios Administrativos

Fuente: Creación propia

3.1 Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos corrupción

El Mapa de Riesgos Institucional 2017 incluye los riesgos de corrupción y de gestión. La Universidad de los Llanos tomó como referencia los lineamientos establecidos en la *“Guía para la gestión del riesgo de corrupción vigencia 2015”*. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Universidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La construcción del mapa de riesgos se inició desde el mes de octubre de 2016 con la participación de todos los líderes de proceso SIG y los equipos de trabajo de cada una de las dependencias adscritas al proceso. El mapa de riesgos fue elaborado a través de la herramienta drive, herramienta de tipo colaborativo y el documento preliminar fue publicado con privilegio *“cualquiera en la web puede encontrar / comentar”*, desde el 16 de diciembre/16 hasta el 10 de enero de 2017.

3.1.1 Objetivos específicos del componente

- Establecer los roles y responsabilidades de quienes participan en la gestión de riesgos.
- Construir el mapa de riesgos de gestión y corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.
- Mitigar los riesgos de gestión y corrupción mediante el seguimiento y evaluación del mapa de riesgos.
- Generar una cultura de previsión de riesgos para generar en los servidores públicos, contratistas y demás colaboradores, conciencia frente al comportamiento ético y de cumplimiento en el desarrollo de sus funciones, para que estas se ejecuten de manera transparente y la gestión de la Universidad se realice en condiciones de legalidad,

construyendo confianza en nuestros estudiantes y el ciudadano en general, protegiendo el patrimonio público.

3.1.2 Subcomponentes o procesos de la estrategia

El componente Gestión del riesgo de corrupción está compuesto por cinco subcomponentes o procesos, así:

3.1.2.1 Política de administración del riesgo

La política de administración de riesgos de gestión y riesgos de corrupción en sus fases de identificación, prevención, manejo y erradicación, hace referencia al compromiso de la Alta Dirección de la Universidad de los Llanos, para fortalecer su razón de ser en el ejercicio de las funciones misionales de docencia, investigación y proyección social, mediante la cultura del *autocontrol y la autorregulación*, así como los criterios de *eficiencia, eficacia y efectividad*, apoyados de forma transversal, por el ciclo de la *planeación –ejecución –control*.

La Resolución Rectoral N° 3116 de 2009 adopta la Política de Administración de riesgos, el mapa de riesgos institucional y por procesos de la Universidad de los Llanos, norma que para el 2017 será revisada y ajustada a los lineamientos de la *“Guía para la gestión del riesgo de corrupción vigencia 2015”*.

En atención al levantamiento de la matriz de riesgos de cada proceso, se realizaron jornadas de sensibilización, capacitación y acompañamiento permanente.

Lineamientos de la política de Administración del Riesgo de corrupción

En la política de administración del riesgo de gestión como de corrupción, el tratamiento de los riesgos y procedimientos para la gestión del riesgo, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos o directrices de soporte:

-Los líderes de los procesos SIG y sus colaboradores deben identificar los riesgos de gestión y de corrupción que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos propuestos, siguiendo lineamientos de la **Guía para la gestión del riesgo**. Se utiliza la **Matriz de definición de riesgo de corrupción**, que incorpora cada uno de los componentes de su definición. Si todas las casillas son contestadas afirmativas, se trata de un riesgo de corrupción; de lo contrario es un riesgo de gestión, en ambos casos debe medirse, valorarse y tratarse.

-Los líderes de los procesos y colaboradores deben medir el riesgo gestión y de corrupción, siguiendo los criterios para valorar el riesgo señalado en la **Guía para la gestión del riesgo**.

-Para los resultados de la calificación del riesgo, corresponde a todos los líderes de procesos implementar la aplicación de los controles establecidos y el monitoreo permanente del comportamiento del riesgo.

-Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñar controles para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo, teniendo en cuenta la naturaleza de los controles, así:

1) **Preventivos:** Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.

2) **Detectivos:** Aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

3) **Correctivos:** Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

-Las **acciones preventivas**, deben fundamentarse en la comprensión y origen de la (s) causa (s) que generan el riesgo, así como en el análisis de las interrelaciones de los procesos, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento.

-Con base en la valoración del riesgo, los líderes de los procesos, deben tomar decisiones adecuadas para el manejo de estos, teniendo en cuenta las siguientes opciones: **evitar** el riesgo (tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización) o **reducir** el riesgo (tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto).

-Cuando se incurra en incumplimiento de los lineamientos de esta política, se deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento.

-De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión, para que tome las decisiones pertinentes.

- Plan de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de corrupción

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción identificado en el mapa de riesgos, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

1. Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
2. Revisar el mapa de riesgos de corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
3. Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el mapa de riesgos de corrupción.
4. Realizar el monitoreo permanente.

- Para a aquellas oficinas, unidades o áreas que no identificaron riesgos en el mes de diciembre/16 o requieran hacer correcciones, se podrán realizar los ajustes y modificaciones orientadas a mejorarlo, durante el primer trimestre del año, en todo caso sin superar el primer semestre del año.

3.1.2.2 Construcción del mapa de riesgos

A partir del año 2017, la matriz de riesgos articula los riesgos de gestión y los riesgos de corrupción. La construcción se realizó de manera participativa con cada uno de los líderes de proceso SIG, acompañados de los respectivos equipos de trabajo, siguiendo los lineamientos de la **Guía para la gestión del riesgo de corrupción**.

La responsabilidad de la construcción del mapa de riesgos es colectiva por parte de los líderes de los diecisiete procesos del SIG, con el acompañamiento del líder del componente el Asesor de Control Interno; para la consolidación del mapa de riesgos se utilizó un archivo en drive, herramienta de tipo colaborativo la cual es monitoreada por el proceso de Direccionamiento Estratégico en la jefatura de la Oficina de planeación, quien servirá de facilitador en el proceso de gestión de riesgos con los líderes de proceso y sus respectivos equipos de trabajo.

La periodicidad para la construcción y publicación del mapa de riesgos de corrupción es anual, correspondiendo a enero 31 de 2017 el día límite de divulgación en la página web. Durante el primer trimestre del año se realizará con los líderes de los procesos SIG la revisión del mapa de riesgos y en caso de ser necesario se podrá ajustar, con plazo máximo para modificaciones hasta el primer semestre del año.

3.1.2.3 Consulta y divulgación

La consulta y divulgación se surte a través de la página web www.unillanos.edu.co link de transparencia y acceso a la información; noticias en la página web; boletines informativos y noticias enviadas a los correos institucionales.

3.1.2.4 Monitoreo y Revisión

La implementación y ejecución del mapa de riesgos es monitoreada y revisada por cada líder de proceso SIG junto con sus equipos de colaboradores y con el acompañamiento permanente del líder del componente, el Asesor de Control Interno. En el marco de la cultura del autocontrol, al interior de la Universidad se realizarán seguimientos trimestrales a la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Este monitoreo permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgos, así como su identificación, análisis y valoración. Para facilitar este monitoreo se habilitará el mapa de riesgos en la plataforma Google Drive con permisos de monitoreo a los líderes de procesos.

Gracias a este monitoreo permanente, se deberá identificar la presencia de hechos significativos como:

- Riesgos materializados de corrupción
- Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales de entes reguladores
- Hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno
- Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos

3.1.2.5 Seguimiento

El seguimiento está bajo la responsabilidad del jefe de Control Interno como encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del mapa de riesgos de corrupción. En este sentido es necesario que en los procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción. El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así:

-Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, **la publicación** deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.

-Segundo Seguimiento: Con corte al 31 de agosto. **La publicación** deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.

-Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. **La publicación** deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

3.1.2.6 Estrategia

Para ejecutar el componente Gestión de riesgo de corrupción, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 2 Matriz componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente Proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socializar el procedimiento de gestión del riesgo (Riesgos de gestión y corrupción)	(1) Socialización del procedimiento	Asesor Control Interno, Asesor Planeación.	Primer Trimestre
	1.2	Ajustar mediante acto administrativo la unificación de los riesgos de gestión y riesgos de corrupción	(1) Acto administrativo	Rectoría, Asesor Control Interno, Asesor Planeación,	Primer Trimestre
Subcomponente Proceso 2 Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar y valorar posibles riesgos de gestión y corrupción en los procesos (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación)	(1) Mapa de riesgos Institucional (Riesgos de gestión y corrupción)	Líderes de 17 procesos SIG	Enero
	2.2	Consolidar un solo Mapa de Riesgos Institucional que incorpore los riesgos de gestión (Control Interno) y corrupción (Oficina Planeación)		Oficina de Planeación Control Interno	

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Invitar a la comunidad universitaria, actores internos y externos a través de la página web a participar y realizar sugerencias, observaciones al Mapa de Riesgos institucional donde se incorporen los riesgos de gestión y corrupción.	(2) Nota y Boletín informativo invitando a través de la página web y correos institucionales	Oficina de Planeación Comunicaciones	Primer Trimestre
	3.2	Recibir observaciones y si es necesario realizar ajustes al Mapa de Riesgos Institucional con relación a los riesgos de gestión y corrupción	Ajuste si es necesario del Mapa de Riesgos institucional.	Oficina de Planeación	Primer Trimestre
Subcomponente proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente Mapa de Riesgos institucional con relación a los riesgos de gestión y corrupción, si es el caso ajustarlo	Ajustes a que haya lugar de acuerdo a los cambios al proceso	17 Líderes de procesos, Oficina de Planeación	Trimestral
Subcomponente proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar Informe de seguimiento periódico a las actividades programadas en el componente	(3) Informes de seguimiento	Asesor Control Interno	Mayo 10 Septiembre 10 Enero 10/17

Fuente: procesos SIG + Líder componente: Oficina de Control interno

3.2 Segundo componente: Racionalización de trámites

Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que se debe adelantar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Universidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

Trabajar con base en el criterio del mejoramiento continuo para el aseguramiento de la calidad en las entidades estatales, requiere plena disposición desde la alta dirección y con la participación de todos los servidores públicos para la adecuada toma de decisiones, en cumplimiento de los fines del estado. La racionalización de trámites, de procesos y de procedimientos, coadyuva al logro de este propósito, por lo que poner en marcha esta labor requiere involucrar desde el principio al cuerpo directivo para generar el buen ejemplo, el liderazgo, el compromiso y el respaldo necesarios para que los procesos obtengan los resultados esperados al interior de la entidad en beneficio de la sociedad.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- ✓ Tiene soporte normativo.
- ✓ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- ✓ Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- ✓ Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- ✓ Es oponible (demandable) por el usuario.

3.2.1 Objetivos específicos del componente

- Lograr procesos efectivos que permitan acercarnos cada día al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes generando un mayor nivel de credibilidad.
- Involucrar al proceso de docencia en la revisión, actualización o desarrollo de los procedimientos que se generan desde las facultades.
- Dar a conocer a los usuarios los trámites publicados.

3.2.2 Fases de la política de racionalización de trámites

3.2.2.1 Identificación de trámites

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. El DAFP con el propósito de facilitar la efectividad en las Instituciones de Educación Superior, ha diseñado 28 modelos de trámites estándar.

De esta manera la Universidad inicia la gestión del año 2017 con 16 trámites que aplican a la estandarización de acuerdo con las normas vigentes al Sistema Único de Información de Trámites [SUIT](#), los cuales se encuentran en la plataforma y están disponibles en la página web para ser consultados y tenidos en cuenta por el ciudadano que pretende acceder a los servicios académicos que le ofrece esta institución de educación superior, con enlace directo al portal web de la Universidad, así:

1. Renovación de matrícula de estudiantes
2. Inscripción aspirantes a programas de pregrados
3. Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado
4. Cancelación de la matrícula académica
5. Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado
6. Grados de pregrado y posgrado
7. Reingreso a un programa académico
8. Transferencia de estudiantes de pregrado
9. Matrícula a cursos de idiomas
10. Carnetización
11. Contenido del programa académico
12. Registro de asignaturas
13. Duplicación diploma o acta de grado
14. Inscripción aspirantes a programas de posgrados
15. Certificado de notas
16. Certificados y constancias de estudios

Durante la vigencia 2017 se realizará el inventario de procedimientos y posibles trámites en las facultades.

3.2.2.2 Priorización de trámites

Para este proceso la Universidad de los Llanos analiza las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Así mismo, se apoya en las siguientes actividades:

- Revisión y actualización permanente de los trámites publicados.
- Evaluación de peticiones, quejas, reclamos o denuncias de los usuarios para realizar los trámites.

3.2.2.3 Racionalizar los trámites

Esta fase busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos.

Tabla 3 Racionalización de trámites 2016

N°	Trámite racionalizado	Tipo racionalización	Acción específica racionalización	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento.
1	Registro de asignaturas	Normativas	Trámite/OPA total en línea	Eliminación del requisito de que el estudiante tenga que imprimir el formato de inscripción de materias, firmarlo y entregarlo en la Oficina de Admisiones
2	Renovación matrícula estudiantes pregrado	Tecnológicas	Trámite/OPA total en línea	El proceso de renovación de matrícula se realizará completamente en línea, a través de la plataforma web
3	Inscripción aspirantes a programas pregrados	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	El aspirante puede diligenciar el formulario de inscripción en línea ingresando a la página web institucional, 24 horas después de realizado el pago
4	Reingreso a un programa académico	Administrativas	Ampliación de canales de obtención del resultado	El estudiante puede realizar la solicitud por correo electrónico y por ese mismo medio recibir respuesta oportuna.
5	Certificado de notas	Administrativas	Ampliación de canales de obtención del resultado	El estudiante puede realizar la solicitud por correo electrónico, adjuntando el pago y por ese mismo medio recibir el certificado de notas escaneado. Se obtiene en dos días hábiles
6	Certificado y constancias de estudios	Administrativas	Ampliación de canales de obtención del resultado	El estudiante puede realizar la solicitud por correo electrónico, adjuntando el pago y por ese mismo medio recibir la constancia de estudio. Se obtiene en dos días hábiles

Fuente: Admisiones, Registro y Control Académico

Con el fin de garantizar la efectividad institucional y la satisfacción de los usuarios, para el 2017 se desarrollarán las siguientes estrategias:

1. Los líderes de proceso responsables de los trámites publicados, con el acompañamiento del líder del proceso de Gestión Documental y la Oficina de Planeación, revisarán de manera integral los 16 trámites publicados y plantearán estrategias para simplificar, optimizar o automatizar si es el caso, dichos trámites.
2. Una vez identificados los trámites a simplificar, optimizar o automatizar, se diligenciará la matriz de racionalización, en todo caso por tardar el 30 de junio de 2017.

3. Desde la Coordinación del SIG, se realizará acompañamiento a los procesos para la revisión y ajuste de la documentación existente en el Sistema de Gestión de Calidad, priorizando aquellos que contengan procedimientos y trámites en lo misional.

4. La Universidad utilizará los diferentes canales de comunicación que considere convenientes para realizar la divulgación de trámites y procesos a la comunidad.

3.2.3 Estrategia

Para ejecutar el componente Racionalización de trámites, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 4 Matriz componente 2: Racionalización de trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente Proceso 1 Identificación de Trámites	1.1	Realizar inventario (diagnóstico) de los trámites, procedimientos y servicios que se desarrollan desde las Facultades	Inventario de trámites, procedimientos y servicios	Secretarías Académicas de las 5 facultades	Primer semestre
	1.2	Realizar inventario (diagnóstico) de los trámites, procedimientos y servicios que se desarrollan desde investigaciones	Inventario de trámites, procedimientos y servicios	Dirección Investigaciones y Centros	Primer semestre
	1.3	Realizar inventario (diagnóstico) de los trámites, procedimientos y servicios que se desarrollan desde Proyección Social	Inventario de trámites, procedimientos y servicios	Dirección de Proyección Social y Centros	Primer semestre
	1.4	Revisar y si es necesario actualizar la información publicada para cada trámite registrado en el SUIIT	Trámites actualizados en el SUIIT	Admisiones, Registro y Control Académico	Primer trimestre
	1.5	Socializar al interior de la Universidad, en especial a los estudiantes, los trámites publicados en el SUIIT	Noticia y correo	Archivo y Correspondencia Comunicaciones	Trimestral
Subcomponente proceso 2 Priorización de Trámites	2.1	Definir e identificar los trámites a priorizar durante la vigencia, teniendo en cuenta los lineamientos en el documento "estrategias para la construcción del PA AC"	Trámites a priorizar identificados	Admisiones, Registro y Control Académico Archivo y Correspondencia	Primer semestre
Subcomponente proceso 3 Racionalización de Trámites	3.1	Establecer los trámites y procedimientos de cara al usuario que será objeto de racionalización durante la vigencia e incluirlos en la matriz de racionalización de trámites.	Matriz de trámites actualizada y publicada	Admisiones, Registro y Control Académico	Primer semestre
		Realizar la publicación y seguimiento a trámites	Matriz de trámites publicada Informe de seguimiento a trámites	Oficina de Planeación Archivo y Correspondencia Control Interno	Julio y noviembre

Fuente: Admisiones, Registro y Control Académico, Líder componente: Oficina de Archivo y Correspondencia.

3.3 Tercer componente: Rendición de cuentas

Según lineamientos de la estrategia para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757/15, *“por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, la **rendición de cuentas** es “... un proceso... mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado –ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

El **Manual único de Rendición de Cuentas** manifiesta que “el proceso de rendición de cuentas por parte de las entidades que conforman la estructura de cualquier Estado trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial”.

3.3.1 Objetivos específicos del componente

- Establecer la estrategia de rendición de cuentas para la presente vigencia, de tal forma que se fomente el diálogo y la retroalimentación con los ciudadanos y la institución.
- Fortalecer la generación de información y publicarla en el link de transparencia y acceso a la información de UNILLANOS.
- Fortalecer la responsabilidad de los servidores por la gestión realizada ante los ciudadanos.

3.3.2 Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en los siguientes elementos o dimensiones:

-El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el Plan de Desarrollo Institucional, Plan de Acción Institucional, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la Universidad. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Esta información debe ser en **lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

Fin esperado: Generación de datos y contenidos sobre la gestión publicados en el link de transparencia.

-El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

Fin esperado: Contacto/diálogo con el ciudadano, egresados y con nuestros usuarios internos: Estudiantes, Servidores Públicos, contratistas y demás colaboradores para dar explicaciones frente a las acciones, escucharlos o dar respuesta a inquietudes a través de medios presenciales o virtuales.

-El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Fin esperado: Reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas a través de capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.

3.3.2 Estrategia anual de rendición de cuentas

En el primer trimestre de 2017, la Universidad de los Llanos publicará la estrategia de Rendición de Cuentas para la presente vigencia. Dicha estrategia contiene los objetivos y metas de corto y mediano plazo; las actividades programadas, los tiempos o fechas y recursos necesarios para alcanzar las metas con el fin de responder por nuestra gestión ante nuestros usuarios y ciudadanía en general, recibir sus opiniones y formular las acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

Para ejecutar el componente Rendición de cuentas, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 5 Matriz 3 componente: Rendición de cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en el link de transparencia y presentar un informe semestral sobre los avances de la gestión.	Publicación del informe y 2 Reuniones con los estamentos	Decanos	Junio y noviembre
	1.2	Publicar y circular 1 boletín semestral por facultad con información sobre avances en la gestión.	2 Boletines por Facultad	Decanos	Junio y Noviembre
	1.3	Publicar boletines de prensa en los que se informe acerca del resultado y el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas con el Plan de Desarrollo Institucional y el Plan de Acción Institucional.	4 Boletines publicados	Secretaría General (Comunicaciones)	Trimestral
	1.4	Elaborar y publicar en la página web institucional, video clips pedagógicos sobre los procesos institucionales más importantes.	4 Videoclips publicados	Secretaría General y Vicerrectoría Académica (Acreditación)	Trimestral
	1.5	Disponer la ubicación de carteleras informativas de conformidad con los parámetros establecidos en el "Manual de Direccionamiento Estratégico para las Comunicaciones".	Carteleras ubicadas y con información según Manual de Direccionamiento estratégico para las comunicaciones	Vicerecursos, SGeneral (Comunicaciones) y Líderes SIG: Ver responsables y contenidos carteleras	Junio
	1.6	Realizar inventario de la información publicada en la página web institucional	Inventario de contenidos página web	Oficina de Sistemas Comité GEL	junio
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer la estrategia de rendición de cuentas para la presente vigencia, de tal forma que se fomente el diálogo y la retroalimentación con los ciudadanos y la institución.	Estrategia de rendición de cuentas año 2017	Secretaria General (Comunicaciones) Rectoría Decanos	Primer trimestre
	2.2	Divulgar en medios electrónicos a los usuarios, servidores públicos, contratistas y ciudadanía en general, la estrategia de rendición de cuentas año 2017 y los mecanismos de diálogo con usuarios establecidos en el "Manual de direccionamiento estratégico para las comunicaciones"	3 noticias y correos electrónicos divulgando la estrategia 3 correos informando los mecanismos de diálogo con usuarios	Secretaría General (Comunicaciones)	Marzo Junio Septiembre
	2.3	Promover y organizar foros virtuales, presenciales y conversatorios acerca de temas de interés público, liderados por la Universidad.	Un foro semestral	ViceAcadémica, Facultades SGeneral (Comunicaciones)	Mayo y octubre
	2.4	Reactivar la estrategia veedurías ciudadanas a través de convocatoria a su conformación con los sindicatos con apoyo de Contraloría General de la República para aunar esfuerzos en torno al Control Social	Invitación a sindicatos para conformación de veeduría, solicitud de capacitación a la C.G.R.	Secretaría General, Rectoría	Junio

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.5	Realizar reunión con Rectores de las Instituciones Educativas de la Región	1 reunión anual	Decano FCHyE	Septiembre
	2.6	Realizar reunión con empresas convenio de pasantía u otro.	4 reuniones con empresas convenio	Decana FCBI	Trimestral
	2.7	Visualizar de manera electrónica (Redes sociales, página web institucional, etc) el informe de Gestión.	2 Boletines	Decano FCAyRN SGeneral (Comunicaciones)	Junio y Noviembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	3.1	Identificar e implementar estrategias para que los docentes y estudiantes pertenecientes a la facultad asistan activamente a las actividades de rendición de cuentas.	Estrategia implementada	Decanos	Semestral
	3.2	Sensibilizar por medio de comunicaciones digitales, en la cultura de rendición de cuentas dirigida a los servidores públicos, contratistas y personal de apoyo.	2 Boletines	Oficina de Personal	Semestral
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a gestión institucional	4.1	Aplicar evaluación a la comunidad académico administrativa para conocer las observaciones sobre el proceso de rendición de cuentas, con el fin de que esto sea tenido en cuenta para la siguiente rendición.	Evaluación aplicada	Decanos Control Interno	Noviembre
	4.2	Elaborar diagnóstico o informe sobre el resultado de la evaluación aplicada en el punto 4.1	Documento diagnóstico o informe de evaluación	Decanos Control Interno	Noviembre
	4.3	Programar y realizar informes de seguimiento y evaluación al procedimiento de rendición de cuentas evidenciando la efectividad de las acciones.	Informe de seguimiento y evaluación	Jefe de Control Interno	Junio Noviembre

Fuente: Procesos SIG, Líder componente: Oficina Secretaría General - Oficina de Comunicaciones.

3.4 Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos. Se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un **Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano**, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia administrativa, así como garantizar que el servicio que se presta a los usuarios, responde a sus necesidades y expectativas.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos, o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral.

La Universidad de los Llanos, enmarcada en la Ley 1712/14 **Transparencia y Acceso a la Información Pública**, propende por garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios conforme a los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, celeridad, eficacia, calidad y responsabilidad, con el propósito de satisfacer las expectativas de la comunidad en general y generar confianza en la Institución.

En procura de lo anterior, para el 2017 en UNILLANOS se seguirán los siguientes lineamientos:

- ✓ Suministro de la información, en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los ciudadanos con debida diligencia, a fin de que éstos reciban de los servidores públicos, contratistas y colaboradores excelente atención, conocimiento y orientación, aprovechando los recursos disponibles, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.
- ✓ Informar de manera clara, oportuna, suficiente y cierta lo relacionado con la gestión y servicios ofrecidos, que estos cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos.
- ✓ Atender de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos las solicitudes, quejas, denuncias y reclamos recibidos. Una vez identificadas las causas generadoras de las mismas, establecer acciones de mejoras necesarias, oportunas y continuas.
- ✓ Propiciar un ambiente de atención y respeto por los usuarios, mediante la aplicación del código de ética y de buen gobierno y la implementación del protocolo de atención al ciudadano.
- ✓ Realizar actividades pedagógicas y de capacitación que impulsen la cultura de buena atención al ciudadano, en los servidores públicos, contratistas y colaboradores que atienden directamente público.

3.4.1 Objetivos específicos del componente

- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano y la relación de la Universidad con los ciudadanos y grupos de interés, en el marco de una cultura de servicio enfocada en el respeto.
- Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.

3.4.2 Fortalecimiento de canales de atención

Como institución certificada en normas de calidad NTCGP 1000 e ISO 9001 de su Sistema Integrado de Gestión, la Universidad de los Llanos propende por ofrecer un servicio de

altos estándares de calidad; es así como se creó el PIAC, Puesto de Información y Atención al Ciudadano, ubicado en el Primer Piso del Edificio Administrativo -Sede Barcelona, con personal dispuesto a atender de manera amable, eficiente y eficaz a los usuarios en el horario de Lunes a Viernes de 7:30 a 11:30 a.m. y de 2:00 a 5:30 p.m.

El puesto PIAC se ha dotado de:

- Conmutador, línea 6616800 Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio.
- Línea de atención gratuita y Fax 6616800 Ext 103.
- Equipo de cómputo con acceso a Internet.
- Atención en chat en línea, buzón virtual y correo: quejasyreclamos@unillanos.edu.co

En aras del fortalecimiento de los canales de atención, se revisarán los procesos, procedimientos y trámites, con el propósito de hacerlos más ágiles y accesibles no solo a la comunidad académico – administrativa, sino también a la comunidad en general, estableciendo un vínculo de acceso directo a través de la página Web.

En la página Web institucional se publicará información acerca de las oficinas donde se podrá recibir orientación general acerca de los procesos y procedimientos de la Universidad, ante las cuales se realizan los trámites, peticiones y consultas, así como la entrega y recibo de documentos y la programación de eventos y actividades misionales.

Con el fin de articular la actuación de la Administración Pública y de disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrados, se propone incentivar el uso de medios tecnológicos integrados, para lo cual se solicitará apoyo del DAFP, en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones, para que oriente el apoyo técnico requerido por la Universidad de los Llanos.

3.4.3 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

En este sentido y teniendo en cuenta los referentes normativos, en el Estatuto Anticorrupción y la Ley de Transparencia, en la Universidad de los Llanos se socializará e implementará el protocolo de atención al ciudadano (servidores públicos, contratistas y colaboradores), con el fin de mejorar de manera continua la prestación del servicio y elevar los estándares de satisfacción de los usuarios, con mejores niveles de percepción respecto al servicio recibido.

En el procedimiento PQRSD se tiene establecido que todo servidor público está en el deber de atender a los usuarios de manera amable y eficaz, orientando el servicio solicitado de manera oportuna. Adicionalmente, la Universidad ha venido fomentando procesos de inclusión, en marco del artículo 20 de la Ley 1437/11, especialmente para atención a personas con discapacidad auditiva.

3.4.4 Atención al ciudadano en un Sistema de Calidad

Con el fin de alcanzar altos estándares de calidad y hacer más eficiente la atención a los usuarios, la Universidad de los Llanos ha venido estandarizando sus procesos y procedimientos, bajo norma nacional Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP) y la norma internacional International Organization for Standardization (ISO). En este sentido se estableció dentro del proceso estratégico de Comunicación Institucional, el procedimiento de PQRSD y Atención al Ciudadano con el objetivo de dar a conocer las actividades necesarias para que la ciudadanía y la comunidad universitaria en general, presenten sus peticiones de información, quejas, reclamos y sugerencias sobre los servicios prestados por la institución, sean estos de tipo académico o administrativo y las acciones Institucionales que se adelantarán para atenderlas oportunamente, a través del seguimiento que permita identificar sus causas, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la misión institucional y aportar al proceso de mejora continua.

La Atención al Ciudadano se asume dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD y Atención al Ciudadano como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales, con el fin de garantizar la prestación del servicio de atención a la sociedad en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, promoviendo la participación y el control social de la gestión. De igual forma, se puede establecer la manera de resolver todas aquellas inquietudes con el objetivo de combatir las debilidades o amenazas de la Institución o minimizar su impacto.

A través del puesto PIAC y de la Ventanilla Única se reciben, radican, registran, clasifican y distribuyen las solicitudes y se responden dentro de los términos de ley. La Oficina de Control Interno es la dependencia encargada de realizar el seguimiento de los casos sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que no hubieran sido resueltos en los términos establecidos. La Secretaría General, a través de la Oficina de Correspondencia y Archivo, elabora un informe trimestral frente a las quejas, reclamos y denuncias recibidas y las principales recomendaciones sugeridas por los usuarios y particulares.

3.4.5 Estrategia

Para ejecutar el componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 6 Matriz componente 4: Servicio al ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Mejorar la señalización para orientar al usuario a las Unidades de Servicios (Salud Ocupacional, enfermería, Oficina de Admisiones, Tesorería, Biblioteca, espacios de bienestar, laboratorios) y Punto de Información y Atención al Ciudadano –PIAC.	Señalización actualizada	Salud Ocupacional Infraestructura Planeación Vicerrectoría de Recursos	Primer semestre
	2.1	Realizar análisis sobre el estado actual del servicio al ciudadano que presta la Universidad de los Llanos	Informe sobre el estado actual	Archivo y Correspondencia	Primer semestre
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Elaborar diagnóstico de la información mínima publicada en la página web según Ley 1712 de 2014.	Diagnóstico	Oficina Sistemas Comité de Gobierno en Línea	Primer semestre
	2.3	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de UNILLANOS (Implementación de la NTC 5854).	Página web con estándares de accesibilidad	Oficina Sistemas IDEAD	Primer semestre
	2.4	Socializar el protocolo de atención al ciudadano.	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Archivo y Correspondencia Oficina de Personal	Primer semestre
	2.5	Verificar que se cumpla el protocolo de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Informe sobre el uso y cumplimiento de protocolos de servicio al ciudadano	Control interno	Junio y noviembre
	2.6	Realizar informe de seguimiento y monitoreo a los canales de comunicación incluyendo PQRDS y mecanismos de atención al ciudadano y presentarlos a la Alta Dirección para la toma de decisiones	Informe de seguimiento y monitoreo	Control interno	Cuatrimestre
	2.7	Incorporar en la página web accesibilidad para la población indígena de mayor participación en UNILLANOS (Información básica según Ley 1712 de 2014).	Página web con lenguaje indígena	Facultad Humanas Sistemas	Primer semestre
	Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación y ejecutar temática de sensibilización y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano; fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor, innovación en la admón pública, ética y valores, competencias y habilidades, gestión del cambio, lenguaje, entre otros.	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	Oficina de Personal
3.2		Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos, en relación al servicio prestado al ciudadano.	Sistema de Incentivos	Oficina de Personal	Primer semestre

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar la encuesta de atención al ciudadano para corregir posibles fallas en las preguntas y en el modo de aplicación al usuario	Encuesta Revisada	Archivo y Correspondencia	abril de 2017
	4.2	Revisar los indicadores de P.Q.R.S.D.	Indicadores Revisados	Archivo y Correspondencia	junio 2017
	4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos, frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas realizadas	Archivo y Correspondencia, Oficina de Personal, Comunicaciones	Primer semestre
	4.4	Revisar y actualizar el portafolio de servicios publicado en la web y monitorear la accesibilidad de los hipervínculos relacionados.	Portafolio de servicios actualizado e hipervínculos funcionando	Dirección de Proyección social	Semestral
	4.5	Formalizar y divulgar los canales oficiales de atención al ciudadano.	Canales oficiales formalizados y divulgados (Correos masivos)	Archivo y Correspondencia Comunicaciones	Semestral
	4.6	Elaborar periódicamente informes P.Q.R.S.D. para identificar oportunidades de mejora en prestación de los servicios.	Informes P.Q.R.S.D publicados	Archivo y Correspondencia	Semestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Ampliar la caracterización de los usuarios, organizaciones, grupos de interés de Unillanos	Caracterización complementada	Coordinación SIG Proceso docencia Proyección Social Investigaciones	Semestral
	5.2	Realizar y analizar semestralmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio al ciudadano	Medición de Percepción e informe de análisis	Coordinación SIG Archivo y Correspondencia	Semestral
	5.3	Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos que interactúan directamente con los ciudadanos, con el fin de conocer las expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación	Encuesta de percepción a servidores públicos que atienden público	Archivo y Correspondencia Coordinación SIG	Septiembre

Fuente: procesos SIG, Líder del componente Oficina de Archivo y Correspondencia,

Glosario de términos PQRS

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 (Ley 1437/11, Artículo 13).

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.

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.

3.5 Quinto componente: Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712/14 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167/13 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

3.5.1 Objetivos específicos del componente

- Desarrollar mecanismos para facilitar el acceso a la información.

3.5.2. Lineamientos de Transparencia Activa:

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. La Universidad de los Llanos en la página web www.unillanos.edu.co, “Transparencia y acceso a la información pública” link: <http://unillanos.edu.co/index.php/transparencia> tiene a disposición la información de acuerdo con los parámetros establecidos en la Ley 1712/2014, Art. 9. Para el seguimiento a este cumplimiento, la Universidad se apoya en la matriz de autodiagnóstico, herramienta que mide la aplicación de dicha Ley y que fue elaborada por la Procuraduría General de la Nación.

3.5.3. Lineamientos de Transparencia Pasiva:

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, garantizando una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el cuarto componente.

3.5.4. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:

La Universidad de los Llanos elaboró la matriz para la recolección de la información que alimente los siguientes formatos:

- 1) Formato registro o inventario de activos de información;
- 2) Formato esquema de publicación de información y,
- 3) formato índice de información clasificada y reservada.

3.5.5 Estrategia

Para ejecutar el componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

Tabla 7 Matriz componente 5: Transparencia y acceso a la información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar y completar la información mínima obligatoria establecida sobre la estructura de la institución en el sitio web de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 9.	Cumplir artículo 9 de la ley 1712 de 2014	Cumplir los mínimos requeridos en Ley 1712 /14 Artículo 9	Líderes SIG: ver responsables	Trimestral
	1.2	Publicar información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento de la Universidad, de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 11.	Cumplir artículo 11 de la ley 1712 de 2014	Cumplir los mínimos requeridos en Ley 1712 /14 Artículo 11	Oficina de Sistemas, Coordinación SIG, Proyección Social, Dependencias responsables	Trimestral
	1.3	Divulgar datos abiertos (datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, puestas a disposición de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados)	Publicar un conjunto de datos abiertos en el portal de la Universidad y en el portal del Estado	Datos abiertos publicados	Grupo de trabajo de datos abiertos	Tercer trimestre
	1.4	Publicar información sobre contratación pública en el portal web de contratación de la Universidad, de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 10.	Información actualizada según estándares artículo 10 Ley 1712/2014 en el portal web de contratación de la Universidad	Procesos publicados en el portal web de contratación de la Universidad según los estándares expuestos en el artículo 10 de la ley 1712 de 2014	Vicerrecursos - Oficina de sistemas	Trimestral

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.5 Publicar y divulgar los siguientes documentos establecidos en la Estrategia de gobierno en línea: Plan de participación, plan de comunicaciones y Plan de seguridad de la información.	Publicar y divulgar el Plan de participación.	Plan de participación publicado y divulgado	Secretaría General Comunicaciones	Primer trimestre
		Publicar y divulgar el Plan de comunicaciones.	Plan de comunicaciones publicado y divulgado	Secretaría General Comunicaciones	Primer trimestre
		Publicar y divulgar el Plan de seguridad de información.	Plan de comunicaciones publicado y divulgado	Oficina de Sistemas	Primer trimestre
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Revisar la normatividad interna sobre costos adicionales de reproducción de información para aplicar el principio de gratuidad.	Normatividad revisada y ajustada.	Costos de reproducción de información según el mercado	Secretaría General - Jurídica	Primer trimestre
	2.2 Mantener actualizado el sistema de información PQRSD de acuerdo a los estándares de contenido y oportunidad descritos en la estrategias anticorrupción	Sistema de información PQRSD actualizado	Sistema de información PQRSD con estándares de contenido y oportunidad en funcionamiento	Archivo y correspondencia	Semestral
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Revisar y ajustar si es el caso los "Instrumentos de gestión de información": 1) Formato registro o inventario de activos de información; 2) Formato esquema de publicación de información y 3) formato índice de información clasificada y reservada.	Formatos revisados y ajustados si es el caso	Número de formatos revisados y ajustados	Archivo y correspondencia	Primer trimestre
	3.2 Elaborar el acto administrativo de adopción de los "Instrumentos de gestión de información"	Acto Administrativo de adopción	Resolución Rectoral	Archivo y correspondencia Secretaría General	Primer trimestre
	3.3 Establecer el cronograma para el diligenciamiento de los "instrumentos de gestión de información", de todas las dependencias.	Cronograma establecido	Cronograma diseñado y divulgado	Archivo y Correspondencia	Primer trimestre
	3.4 Capacitar en el diligenciamiento de los "instrumentos de gestión de información".	Capacitación realizada por dependencia generadora de información	Personal capacitado / Total personal a capacitar	Archivo y Correspondencia Planeación	Mayo
	3.5 Ingresar la información en los "instrumentos de gestión de información", según cronograma establecido	"Instrumentos de gestión de información" diligenciado por cada unidad responsable	Inventario de activos de información cumplido según cronograma	Líderes Proceso SIG Jefes dependencia	Según cronograma

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar información básica en formatos alternativos para la población indígena de mayor participación en UNILLANOS.	Publicar información básica en formatos alternativos	Información publicada en formatos alternativos	Sistemas Comité GEL	Segundo semestre
	4.2	Incluir en el sitio web herramientas o ayudas para atender población ciega y sorda.	Herramientas o ayudas incluidas en el Sitio web.	Número de herramientas o ayudas incluidas	Sistemas Comité GEL	1er semestre
	4.3	Adecuar los espacios físicos teniendo en cuenta el informe de infraestructura para mejorar el acceso y señalización a personas en situación de discapacidad.	Espacios adecuados según norma NTC 6047	Número de espacios adecuados / Espacios previstos	Infraestructura	primer semestre
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a Información Pública	5.1	Generar y publicar en el link de transparencia el informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: 1) Número de solicitudes recibidas. 2) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución 3) Tiempo de respuesta a cada solicitud 4) Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Publicar el informe de solicitudes de acceso a la información según lineamientos de la estrategia anticorrupción	Informe de solicitudes de acceso a la información según lineamientos de la estrategia del Plan Anticorrupción publicado	Archivo y correspondencia	Semestral

Fuente: Procesos SIG, Líder del componente Oficina de Sistemas

3.6 Sexto componente: Iniciativas adicionales

“La ética es un compromiso interno más que un aspecto de responsabilidad frente a la Ley”

– Guillermo Ortiz Mayagoitia-

La lucha contra la corrupción empieza por el comportamiento de los servidores públicos frente al accionar administrativo, es por ello que para el desarrollo del presente componente, en el 2017 la Universidad de los Llanos encaminará todo su accionar a reforzar los comportamientos éticos en los servidores públicos, contratistas y colaboradores a través de sensibilización y capacitaciones, incorporando en su ejercicio de **planeación - acción -control** estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación laboral, la participación ciudadana, la publicación de su gestión, la transparencia de sus actos y la eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

3.6.1 Estrategia

Para ejecutar el componente iniciativas adicionales, se desarrollarán las siguientes actividades:

Tabla 8 Matriz componente 6: Iniciativas adicionales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estrategias para fomentar la integridad	1.1	Sensibilizar a servidores públicos, contratistas y colaboradores para generar compromiso y responsabilidad en su labor diaria	Comunicados y video de sensibilización	Oficina de Personal	Trimestral
Subcomponente 2 Estrategias para fomentar la participación ciudadana	2.1	Sensibilizar a la comunidad universitaria mediante capacitación en participación ciudadana	Capacitación en temas de participación ciudadana	Oficina de Personal	Semestral
Subcomponente 3 Estrategias para brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano	3.1	Sensibilizar a servidores públicos, contratistas y colaboradores mediante capacitación en transparencia y uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano	Capacitación en temas de transparencia y uso de los recursos	Oficina de Personal	Semestral

Fuente: Líder del componente: Oficina de Personal

Referencias Bibliográficas

- Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.
- Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. 2015
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Guía para la Racionalización de trámites
- Documento Conpes 3654/10, Política de rendición de cuentas a los ciudadanos
- Documento Conpes 3785/2013 política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1474/11. Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 33
- Decreto 2641/12. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción

- Decreto 2693/12. Estrategia Gobierno en Línea
- Decreto 019/12. Ley Antitrámites
- Decreto 1081/15. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República; Art. 2.1.4.1 y siguientes.
- Decreto 1083/15. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Función Pública.
- Ley 1757/15. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Manual único de Rendición de Cuentas. Presidencia de la República; Departamento Administrativo de la Función Pública; Departamento Nacional de Planeación.
- Instrumentos de Gestión de Información, establecidos por la Ley 1712/2014, Presidencia de la República.

EQUIPO DE TRABAJO

Participación: Procesos SIG

Coordinación: Of. Planeación

Of. Control Interno

Elaboración y consolidación: GloriaH

Revisión: CJCR