

**INSTITUCION DE EDUCADION SUPERIOR
COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE
CALDAS**



**PLAN ANTICORRUPCION Y
DE ATENCION AL CIUDADANO
2019**

Pensilvania-Caldas, Enero 30 de 2019

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION
AL CIUDADANO**

2019

**EQUIPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACION DEL PLAN
ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

JUAN CARLOS LOAIZA SERNA.

Rector.

ALBA LIBIA MARULANDA OSPINA.

Secretaria General.

AURELIO ANTONIO RAMIREZ.

Vicerrector Académico.

GLORIA MARIA HOYOS GIRALDO.

Asesora de Planeación.

GERSON ORIOL TAPASCO ALZATE.

Jefe de Talento Humano.

LIBANIEL DE JESUS GOMEZ R.

Jefe División Administrativa y Financiera.

LUZ ELMADY DIAZ RAMIREZ.

Contadora.

JUAN PABLO HERRERA ARCE.

Asesor de Control Interno.

INTRODUCCION

La Institución de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas ratifica su compromiso con la formación con calidad del capital humano que contribuya al desarrollo económico, social y ambiental del Departamento de Caldas, apuntando a la construcción de mejores condiciones de bienestar para todos los ciudadanos

Se busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado debe estar al servicio de los ciudadanos para la lograr un goce efectivo de los derechos.

La lucha contra la corrupción debe ser un objetivo permanente que busque orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia, así como dotar de más herramientas a la comunidad educativa y ciudadanía en general para ejercer su derecho a controlar la gestión de las Instituciones Educativas. Para lograr este objetivo la INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS IES CINOC definió unas estrategias conforme a los procesos institucionales incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad, Plan de Desarrollo Institucional 2016 -2019 y Plan Operativo Anual, en torno al cumplimiento de las metas enmarcadas en las siguientes líneas estratégicas:

- a) Calidad Académica.
- b) Regionalización y Sistema Nacional de Educación Terciaria.
- c) Fortalecimiento de Comunidad Académica.
- d) Estructura y Gobernanza Institucional.

En tal sentido la entidad ha venido definiendo acciones que buscan evidenciar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la comunidad educativa en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", y luego de su revisión y ajuste, la institución formuló el siguiente plan de acción para la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano para la vigencia 2019.

FUNDAMENTO LEGAL

La siguiente es la normatividad que enmarca la formulación del plan anticorrupción de la institución:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 30 de 1992 Ley General de Educación Superior.
- Ley 152 de 1994 Por la cual se establece la ley orgánica del plan de desarrollo.
- 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).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- 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 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Resolución Interna No. 061 de Marzo 4 de 2013, por la cual se adopta el Mapa de Riesgos de la institución.
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1188 de 2008 Por el cual se regula el registro calificado de los programas de educación superior.
- Decreto 1295 de 2010 Por el cual se reglamenta la Ley 1188 de 2008.
- 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 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Ley 1473 de 2011 Por la cual se modifica parcialmente la Ley 152 de 1994.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 734 de 2012 Reglamenta el Estatuto General de Contratación.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 1510 de 2013 Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Decreto Ley 1075 de 2015.

- Decreto 1280 de 2018

1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

MISIÓN

Formar a través de procesos de educación permanente, con una estructura académica y de apoyo altamente flexible que permita ofrecer programas por ciclos propedéuticos hasta el nivel profesional de manera gradual y demás Programas Técnicos terminales que oferta la institución, mediante la organización integral de los procesos de docencia, investigación y proyección social como garantía de una eficaz contribución al desarrollo sostenible y productivo de la región y del país.

VISIÓN

El Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas será una institución de Educación Superior consolidada en la Eco-región Eje Cafetero, con una amplia oferta académica y cobertura de sus programas mediante desarrollos institucionales propios o en alianzas con otras instituciones conocidas en la región, bajo un sistema de mejoramiento continuo.

VALORES CORPORATIVOS

PRINCIPIOS: El Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas establece como normas orientadoras de su acción los principios generales consagrados en el Título Primero, Capítulo I de la Ley 30 de 1992, además de los siguientes:

- ✓ **AUTONOMIA:** La autonomía del Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas está consagrada en la Ley 30 de 1992, la Ley 489 de 1998, y demás normas legales, reconociéndole el derecho a:
 - a. Darse y modificar sus estatutos.
 - b. Designar sus autoridades académicas y administrativas.
 - c. Crear y desarrollar sus programas académicos, y expedir los títulos.
 - d. Definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión.
 - e. Seleccionar y vincular a sus docentes, lo mismo que a sus alumnos.
 - f. Adoptar el régimen de alumnos y docentes.
 - g. Arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función Institucional.
- PARAGRAFO:** Para el desarrollo de lo contemplado en los literales a) y c) se requiere notificación al Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Por ser una Institución de Educación Superior alejada de los grandes centros urbanos, su **Deber Ser** se encamina al servicio eficiente de los

sectores vulnerables de la región, a través del desarrollo de la ciencia, la técnica y la ética.

- ✓ **EXCELENCIA ACADEMICA:** Lograda por medio de la comunidad educativa, en busca permanente del conocimiento.
- ✓ **CONVIVENCIA:** Entendida como el respeto mutuo entre todos los actores de la comunidad educativa.
- ✓ **PARTICIPACION:** Es el derecho que tienen todos los miembros de la institución a ser actores en los diferentes momentos de la vida institucional, mediante los mecanismos consagrados en la Constitución Política, la Ley y las normas internas.

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION.

2.1. GENERAL.

Formular y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Institución de Educación Superior Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas IES CINOC, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2. ESPECIFICOS.

- ❖ *Desarrollar la metodología para la identificación de los riesgos de corrupción y la definición de acciones para su manejo.*
- ❖ *Revisar los trámites existentes para ajustarlos de acuerdo a las necesidades del ciudadano y a los requerimientos legales.*
- ❖ *Establecer los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía.*
- ❖ *Definir estrategias que permitan mejorar la atención al ciudadano.*
- ❖ *Establecer estrategias de acceso y transparencia a la información pública generada al interior de la IES-CINOC*

3. METODOLOGIA.

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades, siguiendo la metodología sugerida por la secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República:

- a. Definición del Grupo de apoyo conformado por los directivos y líderes de los procesos.
- b. Revisión del documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano propuesta por el DNP.

- c. Revisión de la Guía para administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de la gestión, corrupción y seguridad digital V4. Octubre de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública
- d. Realización de jornada de trabajo para revisar los resultados del seguimiento al Plan durante la vigencia 2018, y desarrollo cada uno de los componentes de la metodología para la formulación del Plan para la vigencia 2019.
- e. Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.
- f. Revisión y aprobación por parte de Rectoría.
- g. Asignación de responsables de la socialización, seguimiento, evaluación y Publicación del Plan.

4. ELEMENTOS DEL PLAN.

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos:

- ✓ Mapa de riesgos de corrupción, medidas y acciones para mitigar los riesgos.
- ✓ Estrategias anti trámites.
- ✓ Proceso de Rendición de Cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- ✓ Estrategias de transparencia para el acceso y publicación de la información producida en la IES-CINOC.

4.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION, MEDIDAS Y ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

Ver matriz en Excel.

Revisado y actualizado en Enero 30 de 2019.

No	Proceso	Riesgo	Descripción	Causa	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicadores
1	Direccionamiento Estratégico	Concentración de Autoridad y/o poder	Toma de decisiones de manera personal sin consultar al equipo de trabajo y/o cumplir la normatividad interna y/o externa existente de acuerdo al asunto de decisión	1. Estilo de Dirección Autocrático	Rara Vez	Moderado	Extremo	Reducir	Reuniones trimestrales del Equipo de Líderes de proceso para el análisis de las situaciones institucionales	Actas de las reuniones con líderes de Procesos	Rector	30/12/2019	No. de Reuniones adelantadas en la vigencia con el grupo de trabajo.
2	Internacionalización	Realización de procesos de movilidad que no impacten el desarrollo académico de la entidad	Las acciones de movilidad entrante y/o saliente atienden a intereses personales y no institucionales de acuerdo a la oferta académica que se desarrolla	Escasa planeación y concertación de las acciones de movilidad	Rara Vez	Moderado	Moderado	Reducir	Reglamento claro para aplicar a procesos de movilidad	Reglamento aprobado e implementado	Coordinador Internacionalización	30/03/2019	No. de reglamentos aprobados y adoptados con procesos de movilidad

3	Bienestar	Amiguismo o clientelismo	Otorgar beneficios a los estudiantes sin que estos llenen los requisitos para ser beneficiarios de los mismos	Inexistencia de criterios para el otorgamiento de beneficios	Rara Vez	Moderado	Moderado	Reducir	Control en la aplicación de los criterios establecidos en el reglamento para apoyos a los estudiantes	Informe de Auditoria interna a la asignación de beneficios.	Asesor Control Interno	Semestral	Disminución de No. de hallazgos con respecto auditorias anteriores
4	Talento Humano	Extralimitación de funciones	Asignación de funciones que no competen al nivel jerárquico en el que se encuentra el funcionario por parte del jefe inmediato	Procesos de inducción y reintroducción inadecuados a los funcionarios de la entidad	Rara Vez	Moderado	Moderado	Reducir	Informes de las actividades de inducción y/o reintroducción a los funcionarios del IES CINOC	Informe de Talento Humano	Talento Humano	Semestral	No. de Informes de actividades de inducción y reintroducción
5	Talento Humano	Trafico de Influencias	Contratación de funcionarios sin el lleno de los requisitos exigidos para el desempeño de los cargos por recomendación de personas ajenas a la entidad	Falta de control en los procesos de contratación de personal de la entidad	Rara Vez	Moderado	Moderado	Reducir	Auditoria interna a los procesos de contratación	Informes de Auditoria a los procesos de contratación	Asesor Control Interno	Semestral	Disminución No. de Hallazgos al proceso de contratación

6	Talento Humano	Amiguismo o clientelismo	Selección de funcionarios sin el lleno de los requisitos exigidos para el desempeño de los cargos por su condición de amigos o conocidos de los funcionarios de la entidad	Falta de control en los procesos de selección de personal de la entidad	Rara Vez	Moderado	Moderado	Reducir	Auditoria a los procesos de contratación de personal	Informe de las auditorías al proceso de contratación de personal	Asesor Control Interno	30/12/2019	Disminución No. de Hallazgos al proceso de contratación de personal
7	Servicios Administrativos	Pérdida de recursos	Inadecuado manejo de dinero, faltantes de dinero en caja.	Falta de autocontrol y control en el proceso de pagos y consignaciones	Rara Vez	Catastrófico	Extremo	Reducir	Auditoria al proceso de pagaduría	Informe de la Auditoria	Asesor Control Interno	Trimestral	No. de Hallazgos producto de la auditoria interna al procesos de pagaduría
8	Servicios Académicos	Manipulación de la Información académica de estudiantes y egresados de la entidad	Cambios en las notas reportadas por los docentes en los diferentes momentos evaluativos	Incipientes controles al procedimiento de registro académico	Rara Vez	Catastrófico	Extremo	Reducir	Publicación de las notas máximo 8 días posterior al corte de los momentos evaluativos	Informe de publicación de notas	Secretaria Académica	De acuerdo al calendario académico semestral establecido por el Consejo Académico	No. de Informes de publicación de notas

9	Servicios Académicos	Expedición de diplomas, actas de grado y otros documentos oficiales, sin el cumplimiento de los requisitos internos y legales	Incumplimiento de los requisitos establecidos para la expedición de estos documentos académicos	Falta de control del proceso	Rara Vez	Catastrófico	Extremo	Reducir	Auditoria a los procesos de graduación	Informe de auditoria	Asesor Control Interno	30/12/2019	Disminución del No. de Hallazgos al proceso de graduación
10	Medición y Mejoramiento Continuo	Amiguismo o clientelismo	No consignar las no conformidades en los procesos auditados para beneficiar a los funcionarios	Manipulación de los resultados de las auditorías internas y externas	Rara Vez	Moderado	Moderado	Reducir	Auditoria Externa	Contrato de adquisición del servicio	Rectoría	30/09/2019	Disminución del No. de no conformidades producto de la Auditoria Externa

4.2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES.

4.2.1 Trámites institucionales inscritos en el SUIIT.

- ❖ La institución no cuenta aún con trámites inscritos en el SUIIT
- ❖ Se propone como responsables de esta actividad a los líderes de las áreas financiera, académica y la oficina de planeación con apoyo de la oficina de control Interno.
- ❖ Por parte de la Secretaría General se realizará la revisión de la normatividad aplicable a cada trámite, con plazo de diciembre 31 de 2019.

4.3 PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.

La institución en su Plan de Desarrollo Institucional en la línea estratégica de Estructura y Gobernanza, Programa de Responsabilidad Social, contempla la rendición de cuentas a la ciudadanía como un proyecto en sus planes operativos anuales.

Cada año se realizan audiencia pública de rendición de cuentas correspondientes a la vigencia anterior y se expone el plan de acción de la vigencia en curso.

Este proceso está regido por la normatividad expedida por parte de la Contraloría General de Caldas, a través de las resoluciones No. 0196 de Mayo de 2018 y 0212 de junio de 2018.

Se define continuar con la política de hacer oficial el proceso de rendición de cuentas de la institución, más allá del requisito legal, para lo cual se continuará informando y comunicando de manera permanente o periódica los siguientes aspectos:

- ✓ Proceso de audiencia pública de rendición de cuentas.
- ✓ La publicación de los informes financieros. (contable y presupuestal)
- ✓ Información contractual y de convenios.
- ✓ Seguimiento a los planes de mejoramiento de los entes de vigilancia y control.
- ✓ Informes de gestión.
- ✓ Planes, programas y proyectos de cada vigencia y sus seguimientos.
- ✓ Mapa de riesgos.
- ✓ Indicadores.

A continuación se oficializa la periodicidad y responsables de publicar la información que debe ser publicada y de conocimiento por parte de la comunidad educativa y ciudadanía en general, actividad que se ha venido realizando de manera permanente:

COMPONENTE- PROCESO O TIPO DE INFORMACIÓN A PUBLICAR	PERIODICIDAD	DIRIGIDO A	RESPONSABLE
Proceso de audiencia pública de rendición de cuentas	Primera rendición: Abril 30 de 2019.	Comunidad en general Contraloría General de Caldas	Asesor de Planeación con apoyo de las dependencias
La publicación de los informes financieros (contable y presupuestal)	Mensuales: Ingresos y gastos.	Gobernación de Caldas.	Jefe División Administrativa y Financiera
	Bimestrales: Contratación	Contraloría General de Caldas	Secretaria General/ Jefe División Administrativa y Financiera
	Trimestral: Deuda pública. Semestral: De ingresos y gastos.	Contraloría General de Caldas	Jefe División Administrativa y Financiera.
	Trimestral: CHIP (ingresos y gastos)	Contraloría General de la República.	Jefe División Administrativa y Financiera
	Trimestral: CHIP (Información contable)	Contaduría General de la Nación.	Contador
Información contractual	Permanente	SECOP-COVI (sistema de información de contratación visible)	Secretaria General
Información de convenios	Semestral	Comunidad en General	Secretaria General
Seguimiento a los planes de mejoramiento de los entes de	Trimestral	Contraloría General de Caldas	Asesor de control interno

vigilancia y control			
Informes de gestión	Trimestral: Informe rectoral	Consejo Directivo	Rector
Planes, programas y proyectos de cada vigencia y sus seguimientos	Una vez aprobados o actualizados, y seguimientos que se realicen.	Comunidad en general	Rector/Asesor de planeación
Mapa de riesgos	Anual: Seguimiento	Comunidad en general	Asesor de control interno
Indicadores	Semestral y anual: Seguimiento	Comunidad en general	Asesor de planeación

1.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

La institución ha venido realizando y continuará implementando diferentes actividades con el fin de ofrecer un mejor servicio a la comunidad educativa y a la ciudadanía en general. Estas actividades están enmarcadas en el compromiso de la alta dirección con la política institucional de Gestión de Calidad, las cuales tienen que ver con los siguientes temas:

1.4.1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD, PLAZO O FECHA DE REALIZACION	DIRIGIDO A	RESPONSABLE
Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad	Permanente	Comunidad en general	Oficina de MIC
Implementar y optimizar procesos y procedimientos internos que permitan soportar la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Diciembre 31 de 2019.	Comunidad en general	Planeación y Servicios Académicos
Implementar y optimizar procedimientos internos que permitan soportar la atención	Según la necesidad		

de peticiones, quejas, sugerencias y denuncias de acuerdo con la normatividad.		Comunidad en general	Secretaría General/Control Interno
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Diciembre 31 de 2019	Clientes	Funcionarios de las dependencias
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Diciembre 31 de 2019	Comunidad en General	Funcionarios de las dependencias
<u>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</u>			
Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad	Diciembre 31 de 2019	Comunidad en general	Funcionario responsable del procedimiento, trámite o servicio
Tiempos de entrega de cada trámite o servicio	Diciembre 31 de 2019	Comunidad en general	Funcionario responsable del trámite o servicio con el apoyo de Planeación
Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan realizar los trámites	Diciembre 31 de 2019	Comunidad en general	Funcionario responsable del trámite con apoyo de Planeación
Horarios y puntos de atención (actualización de esta información en la página web)	Abril 30 de 2019	Comunidad en general	Talento Humano y funcionario o contratista de soporte técnico
Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo (Actualización directorio funcionarios en página web).	Abril 30 de 2019	Comunidad en general	Talento Humano y funcionario o contratista de soporte técnico
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, de acuerdo a las posibilidades de recursos y disponibilidad	Diciembre 31 de 2019.	Comunidad en general	Talento Humano y División Administrativa y Financiera

presupuestal en el marco de los planes, programas y proyectos institucionales			
---	--	--	--

1.4.1. Mecanismos de atención al ciudadano.

La institución cuenta con los siguientes mecanismos adicionales que permiten mejorar cada vez más la atención al ciudadano, los cuales tienen que ver con la facilitación para la participación en diferentes espacios de comunicación, conocimiento, interlocución, retroalimentación y fácil acceso a la información y a los trámites:

MECANISMO/ACTIVIDAD	PERIODICIDAD, PLAZO O FECHA DE REALIZACION	DIRIGIDO A:	RESPONSABLE
Publicación de la información institucional en la página web www.iescinoc.edu.co y redes sociales	Permanente	Comunidad en general	Funcionarios con apoyo de personal de soporte técnico
Oficina de atención al ciudadano para la presentación de consultas, quejas y reclamos	Permanente	Comunidad en general	Secretaría General y Control Interno
Buzón de sugerencias físico, ubicado en la Carrera 5ª Nª 6-30 en la cabecera Municipal de Pensilvania-Caldas, y en las extensiones de Manzanares, Marquetalia y Villa María	Permanente	Comunidad en general	Secretaría General y Control Interno
Buzón de sugerencias virtual en el enlace http://www.iescinoc.edu.co/buzon.htm	Permanente	Comunidad en General	Secretaría General y Control Interno
Interacción a través del correo electrónico rectoria@iescinoc.edu.co	Permanente	Comunidad en General	Rectoría y Secretaría Ejecutiva
Semillero de investigación en formación	Según POA 2019	Estudiantes CINOC	Centro de Investigación y Relaciónamiento con el Sector Externo (CIRSE)

Acompañamiento para financiación de matrículas	Permanente	Estudiantes y padres de familia	Bienestar Institucional y Pagaduría
Líneas telefónicas de la institución: Celular: 3136517582	Permanente	Comunidad en general	Recepción
Procesos electorales para elegir democráticamente al rector y diferentes representantes de los estamentos (estudiantes, docentes, egresados, ex rectores y sector productivo) ante Consejo Académico y Consejo Directivo	Según la periodicidad de los cargos y/o necesidad por vacancias	Comunidad educativa	Rectoría y Secretaría General
Brindar información al ciudadano y de operar el mecanismo de radicación de documentos dentro del plan de gestión documental del Sistema de Gestión de Calidad	Permanente	Comunidad en general	Funcionarios de las dependencias
Aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios	Diciembre 31 de 2019	Usuarios de los servicios	Funcionarios de las dependencias con apoyo de Planeación
Listados de funcionarios administrativos por dependencia y de docentes, publicados en página web y SIGEP	Permanente	Comunidad en general	Talento humano
Coordinación de las extensiones en los municipios donde la Institución hace presencia	Según contratación	Comunidad en general	Coordinadores de extensión
Atención al ciudadano a través de las diferentes dependencias: Centro de Investigación y Relacionamiento con el sector Externo (CIRSE), biblioteca, sala de sistemas, centros de práctica, oficina de bienestar, almacén, pagaduría, registro académico, Vicerrectoría	Permanente	Comunidad en general	Funcionario(s) de cada dependencia

1.4.2. Afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano por parte de los servidores públicos.

- ❖ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización, el cual está incluido en el plan de capacitación 2019 de la oficina de Talento Humano.
- ❖ De igual manera se está contemplando dentro del Plan de Mercadeo que está en proceso de formulación, como una estrategia de servicio al cliente.

1.4.3. Estrategias para la Transparencia y Acceso a la Información pública.

- ❖ Actualización cuando se requiera de la Sección de Transparencia y Acceso a la información pública
- ❖ Implementar el Directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas
- ❖ Informes semestrales de seguimiento al Plan Anticorrupción y Anti trámites.

Original Firmado

JUAN CARLOS LOAIZA SERNA

Rector

Pensilvania, Enero de 2019.

Proyectó: G.M.H.G.

Digitó: G.M.H.G.

Ajusto: J.P.H.A