



**Universidad
Popular del Cesar**

RECTORIA

RESOLUCION No. 130 --

FECHA:

01 FEB 2017

"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, PARA LA VIGENCIA FISCAL 2017"

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, en uso de sus facultades legales y Estatutarias, en especial las conferidas en el Acuerdo No. 014 del 30 de junio de 2011, emanado por el honorable Consejo Superior Universitario y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 establece en el Artículo No 73 que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción.

Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 establece en el Artículo No 76 que 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.

Que el Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, emanado de la Presidencia de la República estableció la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción.

Que el Artículo 3° de la Ley 489 de 1998 establece que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

Que el Decreto 1537 de 2001 en su Artículo 1° establece parámetros para la racionalización de la gestión institucional de las entidades públicas.

Que la Ley 1474 de 2011 establece la cultura de la legalidad, elevando la lucha contra la corrupción a la categoría de "política de estado", vinculando a toda la sociedad.

Que la Ley 190 de 1995 genera condiciones para hacer más efectiva la lucha contra la inmoralidad administrativa en el estado Colombiano.



**Universidad
Popular del Cesar**

RECTORIA

RESOLUCIÓN No. 1130--

FECHA: 01 FEB 2017

Que el Artículo 4 del Decreto 2641 de 2012 establece que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará, para que se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2".

Que la universidad público con anterioridad a la presente resolución para la socialización y retroalimentación a todos los estamentos de la institución el PAAC.

Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del año 2017 contenido en el documento anexo, el cual hace parte del presente Acto Administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: El Plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes a) Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, b) Segundo Componente: Estrategia Antitrámites, c) Tercer Componente: Rendición de Cuentas, d) Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano, e) Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.

ARTICULO TERCERO: La Oficina de Planeación y Desarrollo de la Universidad, dispondrá lo necesario para que los documentos que contiene el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, sean publicados y dados a conocer en las dependencias de la Universidad y a la comunidad universitaria.

ARTICULO CUARTO: El plan se ejecutará de acuerdo a las actividades y metas propuestas en el Plan Indicativo contenido en el Documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

ARTICULO QUINTO: El cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad Popular del Cesar, estará a cargo del Rector, Vicerrectores, Jefes de Dependencia, Líderes de proceso y funcionarios en general que tengan a cargo acciones y/o tareas para el logro de las actividades propuestas en la estrategia.



**Universidad
Popular del Cesar**

RECTORIA

RESOLUCIÓN No.

130 -- .

FECHA: 01 FEB 2017

ARTICULO SEXTO: Conforme a la normatividad vigente, la Oficina asesora de Control Interno diseñará y pondrá en marcha la estrategia institucional encaminada a coordinar con las demás dependencias de la Universidad, la implementación, seguimiento y evaluación permanente de las acciones que se pongan en marcha para la ejecución de los diversos componentes del PAAC, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave

ARTICULO SEPTIMO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Valledupar a los 01 día del mes de febrero de 2017

CARLOS OÑATE GOMEZ
Rector

01 FEB 2017.

*Elaboró: Jose Manuel Fuentes Sajaut - Profesional Especializado
Revisó: Libanis Arguelles Daza - Jefe de Planeación*

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 1 de 23

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2017**



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

CARLOS EMILIANO OÑATE GÓMEZ
RECTOR

ORLANDO GREGORIO SEOANES LERMA
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO (E)

JESUS MARIA VALENCIA BUSTAMENTE
VICERRECTOR ACADEMICO

FRANCISCO GARCIA PAYARES
VICERRECTOR DE INVESTIGACION Y EXTENSION

LIBANIS FRANCISCO ARGUELLES DAZA
JEFE OFICINA DE PLANEACION Y DESARROLLO UNIVERSITARIO

VALLEDUPAR - 2017

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 3 de 23

Contenido

1. Introducción	4
2. Metodología de Diseño	6
2.1. Primer Componente: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	6
a. Matriz de Identificación, Valoración y Mitigación de riesgos	9
2.2. Segundo Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	10
2.3. Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS	10
2.4. Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	13
b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	14
c. Fortalecimiento de los canales de atención	14
Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos	15
a. Definiciones	15
b. Gestión	16
c. Seguimiento	17
d. Control	17
e. Veedurías ciudadanas	18
2.5. Quinto Componente: Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información.	18
3. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	19
4. Fundamento Legal	20

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 4 de 23

INTRODUCCIÓN

La Universidad Popular del Cesar convencida de la gran responsabilidad encomendada por la sociedad, en términos de realizar una adecuada administración de los recursos públicos y en procura del cumplimiento efectivo de los objetivos misionales para el desarrollo social, proyecta y ejecuta una serie de iniciativas que buscan minimizar los riesgos asociados con la corrupción como uno de los fenómenos que lesiona gravemente el desarrollo de las Instituciones y del país.

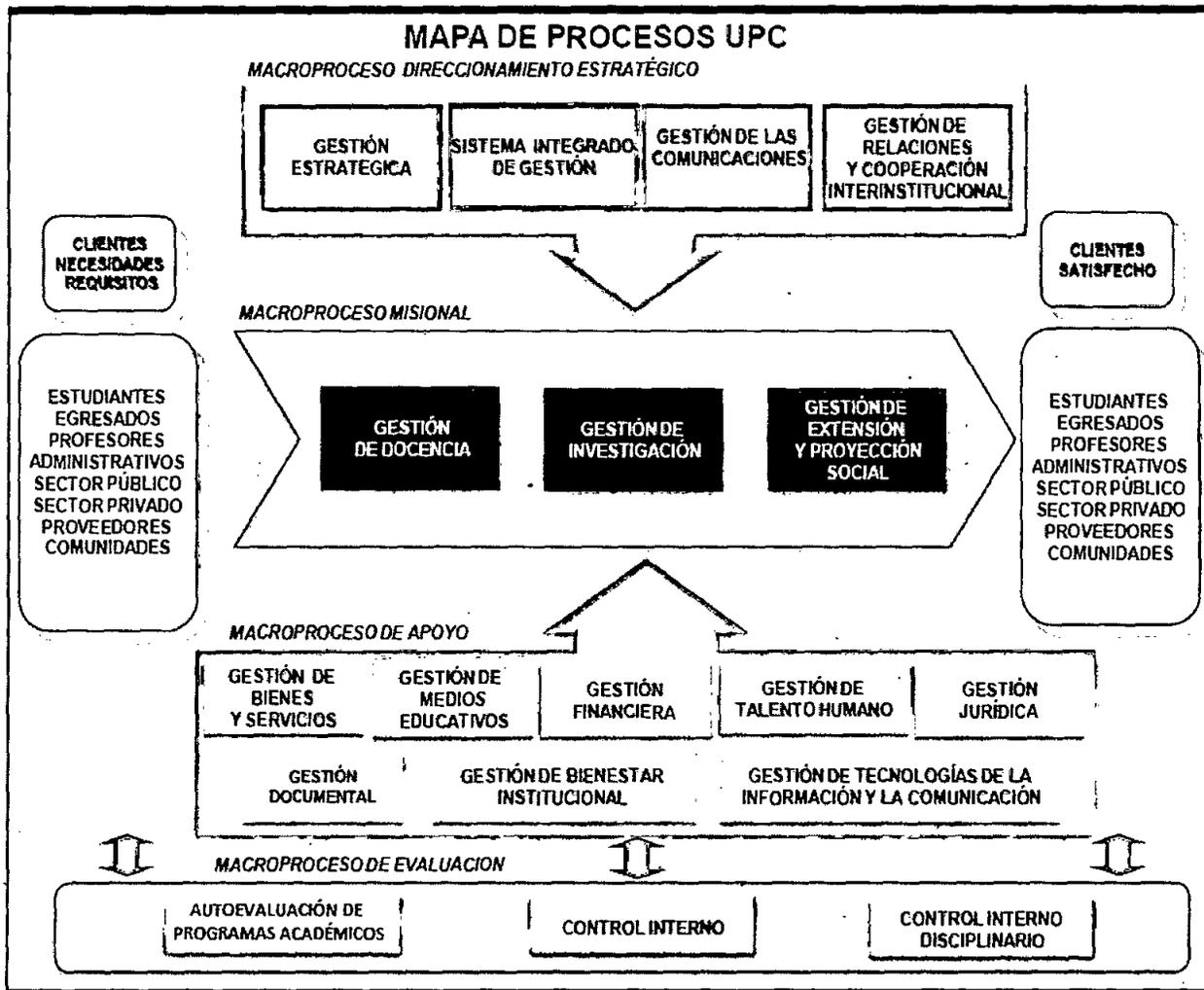
Por lo anterior en concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, provistos en normas tales como la Ley 1474 del 2011 "*Estatuto Anticorrupción*", orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, la Ley 1712 de 2014 "*Ley de Transparencia y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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, se ha organizado con la participación de todos los líderes de procesos y de acuerdo a las directrices establecidas en la metodología "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2*" en concordancia con las siguientes políticas públicas: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas y mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública nacional para cada una de las cuales se ha organizado un componente dentro del Plan.

Finalmente, la Universidad Popular del Cesar reitera su compromiso de consolidar una cultura dirigida al fortalecimiento Institucional basado en conductas y actuaciones donde prime la transparencia, la prevención y eliminación de actos de corrupción y la participación constante de la ciudadanía que converjan en un buen gobierno y en un ejercicio público con honestidad.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 5 de 23

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



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 6 de 23

2. Metodología para el diseño

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

Para el 2017 se realizarán distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

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

En este componente se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para mitigarlos se toma como punto de partida los lineamientos ofrecidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI contenidos en la Metodología de Administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los Procesos de la Universidad Popular del Cesar, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

En el 2017 se realizarán distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas, tomando el Decreto 124 del 26 de enero del 2016 relativo al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, referencia el documento ""Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", que sugiere aspectos metodológicos para la construcción, seguimiento y control de los mapas de riesgos de corrupción.



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
MAPA DE REDES DE COMUNICACION 1917

PROCESO	COMUNICACION DEL REDES		CALDA	OBJETO	ANALISIS DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS	MEDIDAS DE MITIGACION		ACCIONES	FECHAS DE EJECUCION	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	INDICADOR	RECURSOS DE FINANCIAMIENTO	OBSERVACIONES
	TIPO	DESCRIPCION				ACCIONES	COMPLETUDIN							
GESTION DE REDES	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
	2	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
	3	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
GESTION DE REDES	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
	2	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
	3	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
GESTION DE REDES	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
	2	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	
	3	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Posible	1	1	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	15/02/2017	15/02/2017	15/02/2017	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	Comunicación de redes de comunicación de la Universidad Popular del Cesar	

Handwritten mark resembling a stylized 'A' or 'N'.



Universidad Popular del Cesar

130-31

130-31

01 FEB 2017

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
MAPA DE MEDIOS DE COMUNICACION

07500 57136203 EXT. 1020
VALLEDUPAR - CESAR
WWW.UNICESAR.EDU.CO

PROCESO	DESCRIPCION	CUAL ES	OBJETIVO	INDICADORES DE EVALUACION	MEDICION DE ACTIVACION		ACCIONES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO		REVISIONES
					INDICADOR DE ACTIVACION	INDICADOR DE ACTIVACION			FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	
COMUNICACION INTERNA	Mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones internas (redes, equipos, etc.)	Garantizar la continuidad y calidad de los servicios de comunicación interna de la institución.	Mantener la infraestructura de comunicaciones interna en óptimas condiciones.	Disponibilidad de servicios de comunicación interna.	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Nivel de cumplimiento de los planes de mantenimiento.	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de comunicaciones internas.	Equipo de Mantenimiento de Comunicaciones Internas.	01/02/2017	31/03/2017	Revisión de los planes de mantenimiento y ejecución de los trabajos programados.
									01/02/2017	31/03/2017	
COMUNICACION EXTERNA	Gestión de la imagen institucional y relaciones públicas.	Proteger y fortalecer la imagen institucional de la Universidad Popular del Cesar.	Promover los valores institucionales y el compromiso social.	Crecimiento de la audiencia de los canales de comunicación externa.	Nivel de reconocimiento de la institución.	Nivel de satisfacción de los stakeholders.	Elaborar y ejecutar planes de comunicación externa.	Equipo de Comunicación Externa.	01/02/2017	31/03/2017	Evaluación de la efectividad de las estrategias de comunicación externa.
									01/02/2017	31/03/2017	
COMUNICACION INSTITUCIONAL	Gestión de la información institucional.	Organizar y actualizar la información institucional de la institución.	Facilitar el acceso a la información institucional.	Disponibilidad de la información institucional.	Nivel de actualización de la información.	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Organizar y actualizar la información institucional.	Equipo de Comunicación Institucional.	01/02/2017	31/03/2017	Revisión de la información institucional y actualización de los contenidos.
									01/02/2017	31/03/2017	
COMUNICACION SOCIAL	Gestión de las redes sociales.	Promover la interacción y el compromiso de la comunidad universitaria.	Aumentar el número de seguidores y la actividad en las redes sociales.	Crecimiento de la audiencia de las redes sociales.	Nivel de interacción de los usuarios.	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Elaborar y ejecutar planes de comunicación en redes sociales.	Equipo de Comunicación Social.	01/02/2017	31/03/2017	Evaluación de la efectividad de las estrategias de comunicación en redes sociales.
									01/02/2017	31/03/2017	
COMUNICACION TECNICA	Gestión de la información técnica.	Organizar y actualizar la información técnica de la institución.	Facilitar el acceso a la información técnica.	Disponibilidad de la información técnica.	Nivel de actualización de la información.	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Organizar y actualizar la información técnica.	Equipo de Comunicación Técnica.	01/02/2017	31/03/2017	Revisión de la información técnica y actualización de los contenidos.
									01/02/2017	31/03/2017	



01 FEB 2017

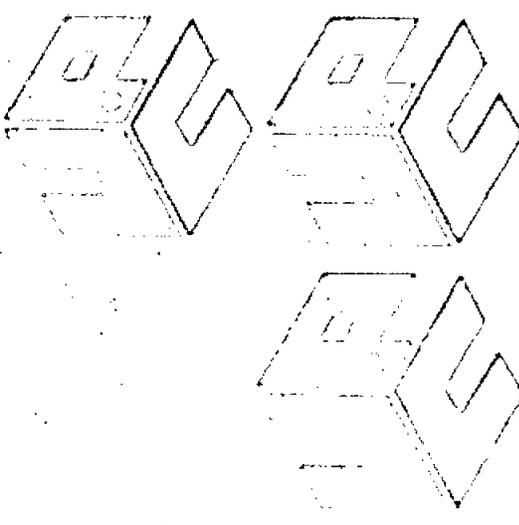
130 --



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
MAPA DE REGIONES DE CORRELACION 2017

50022-11033-3012007
252.10.1
5001880014

PROYECTO	CONTRIBUCION DEL METODO		CATEGORIA	EFFECTO	FORMACION DE LA INVESTIGACION	ANALISIS	MODELOS DE INVESTIGACION			ACCIONES	INDICADORES	FECHA INICIO	FECHA FIN	EVALUACION	OBSERVACIONES
	DESCRIPCION	INDICADORES					INDICADORES	INDICADORES							
CONTRIBUCION DEL METODO	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION	1. ANALISIS DE LA SITUACION INICIAL DEL AREA DE INTERES DE INVESTIGACION
	2. IDENTIFICACION DE LAS FUENTES DE INFORMACION														
	3. DISEÑO DEL METODO DE INVESTIGACION														
	4. EJECUCION DEL METODO DE INVESTIGACION														
	5. ANALISIS DE LOS RESULTADOS														



Banadero Hurtado Via a Patilla. PBX (57) 5 5736203 EXT. 1020
Valledupar Cesar Colombia
www.unicesar.edu.co

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 10 de 23

2.2 Estrategia Anti trámites.

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

Para el año 2017, la Universidad Popular del Cesar se propone afrontar el reto de la implementación de la política anti trámites a través de la puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión Institucional SIGI-UPC, aprobado el año anterior mediante Resolución Rectoral No. 1028 del 05 de mayo de 2016 – SIGI- UPC- es así, como la institución pretende articular los elementos de compromiso Institucional, con el trabajo requerido para el reconocimiento de Alta Calidad de los programas. El SIGI-UPC integrará los componentes y elementos del MECI, (Modelo Estándar de Control Interno) las políticas y directrices del SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo) y los requisitos – de la NTCGP 1000 (Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública), Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 (Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos) con los factores y características del proceso de Autoevaluación y Acreditación Institucional.

Dentro de las actividades propuestas a desarrollar se definieron:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 2016			
RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	1. Revisión de las actualizaciones de los procedimientos 2. Socialización del inventario de trámites, realizar ajustes y caracterización.	Trámites documentados y actualizados	30 de Junio de 2017
	1. Documentar cada trámite de acuerdo a las modificaciones de los procedimientos y a la hoja de vida de trámites. 2. Actualizar el registro de los trámites en la plataforma gubernamental y la página web.	Trámites publicados	31 de diciembre de 2017

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 11 de 23

2.3 Rendición de Cuentas

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

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

La Universidad Popular del Cesar rinde cuentas a la ciudadanía por medio de audiencias públicas, que es un espacio de participación ciudadana, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución, y evaluación de política, programas y proyectos a cargo de la Universidad, así como el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

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

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

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 12 de 23

El contenido de la audiencia debe ser:

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

Los compromisos adquiridos deben estar articulados desde el orden nacional, Ministerio de Educación y la institución, a fin de que haya concordancia con los objetivos, metas y acciones

Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS 2016			
RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Líderes de los 18 procesos	Alistamiento Institucional	Grupo de apoyo que respalde la consolidación de la información institucional.	31 de enero de 2017
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	Prescribir y coordinar el proceso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Lineamientos Audiencia Pública vigencia actual, de acuerdo al Manual de Rendición de Cuentas.	6 de febrero de 2017
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Oficina de Informática, Planeación y Desarrollo Universitario, Bienestar Universitario	Conformar Equipo de trabajo para la realización de la Audiencia pública de rendición de cuentas	Equipo conformado según Manual de Rendición de Cuentas de la Universidad Popular del Cesar.	10 de febrero de 2017
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales	Conformación de base de datos con las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de	Base de datos actualizada de las organizaciones sociales principales interlocutores en la rendición de cuentas.	20 de febrero de 2017

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 13 de 23

	comunicación, asociaciones de profesionales).		
Oficina de Planeación y Desarrollo Universitario	Validar la información solicitada y suministrada por las respectivas dependencias y realizar la actualización pertinente	Información actualizada.	27 de febrero de 2017
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Oficina de Informática, Planeación y Desarrollo Universitario	Divulgación y capacitación sobre la Audiencia pública	Publicidad radial, televisiva y escrita. Capacitaciones a funcionarios y ciudadanos.	1 de marzo de 2017
Oficina de Relaciones Públicas e Internacionales, Bienestar Institucional, Planeación y Desarrollo Universitario	Organización Logística del evento	Lugar, fecha, duración, número de invitados y personas esperadas en la convocatoria, suministros, reglamento de la audiencia.	29 de marzo de 2017

2.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En este componente Universidad Popular del Cesar implementará la política de atención al ciudadano la cual contempla, entre otros, la realización, socialización interna y publicación en la página web de la entidad del **"MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"**, en el cual se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos que interactúan con nuestros ciudadanos, llámense entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas.

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

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 14 de 23

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
Componente: ATENCIÓN AL CIUDADANO			
RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
Líder Proceso Gestión documental	Formación y capacitación: "Taller de servicio al ciudadano y peticiones, quejas, reclamos (PQRS), gestión documental"	Lista asistencia a talleres desarrollados	31 de agosto del 2017
Líder Proceso Gestión Documental y Oficina de Informática y Sistemas	Optimizar el aplicativo de PQRS, el Chat en Línea para brindar un mejor Atención al Ciudadano	Informes mensuales PQRS Y chat en Línea	Mensual (3) día hábil de cada mes 2017
Líder Proceso Gestión documental	Implementar una estrategia de apropiación de los protocolos de servicio al ciudadano en toda la Entidad	Manual de atención al ciudadano Estrategia de difusión y socialización del servicio PQRS	30 de junio del 2017
Líder Procesos Gestión documental y Gestión del talento Human	Desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la Universidad para el servicio al ciudadano. (Debe incluir todas las áreas que atienden público)	Plan de capacitación	30 de Junio de 2017
		Lista asistencia a talleres y/o capacitación realizada	22 de Diciembre de 2017

a). Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

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

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

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 15 de 23

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

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

La Universidad pone a disposición de la ciudadanía

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

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

La Universidad por medio de programas de capacitación viene desarrollando competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos.

c) Fortalecimiento de los canales de atención.

- ✦ La Institución ha diseñado estrategias para facilitar la gestión de los funcionarios en los diferentes procesos que involucra a los ciudadanos y así obtener una mayor efectividad en el uso de los canales de atención.
- ✦ El equipo de trabajo del Proceso de Gestión documental cuenta con un sistema y software, el cual ha permitido prestar un servicio más eficiente

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 16 de 23

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

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

a) Definiciones.

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

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 17 de 23

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la constitución Política.

b) Gestión.

✦ **Recepción:** la Universidad cuenta con el Grupo de Archivo y Correspondencia (GAC), la cual tiene como una de sus funciones la recepción, radicación escaneo, digitalización y reparto de los documentos que llegan a la Institución, así mismo con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones la Universidad, cuenta con un aplicativo que asigna un radicado el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.

- La Institución dispone de formatos electrónicos dispuestos mediante un enlace en nuestra página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias,
- La Universidad se encuentra en el desarrollo de un aplicativo que permitirá Contar con un registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Se informará a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la Universidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción

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

Consideraciones Generales: Las Dependencias Encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 18 de 23

Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 los términos para resolver son:

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

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

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

c) Seguimiento.

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

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

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

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

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 19 de 23

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

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

d) Control.

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

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

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

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

e) Veedurías ciudadanas.

- ✦ Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ✦ Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- ✦ Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 20 de 23

2.5 Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información

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

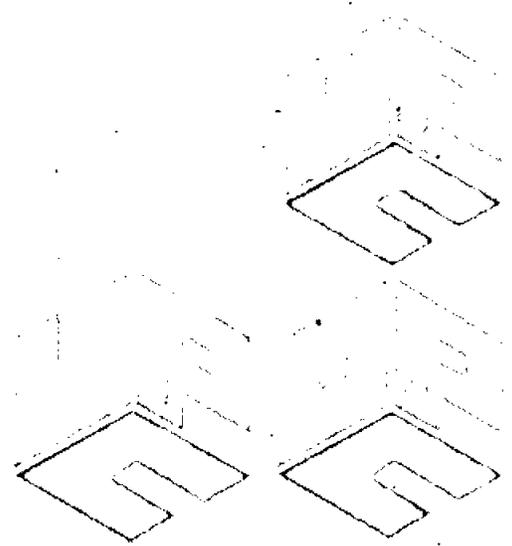
La Entidad se encuentra en un proceso de mejoramiento continuo con el fin de aumentar la eficiencia de los procedimientos y así facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y acceso a la información pública.

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

El sistema cuenta actualmente con 18 procesos discriminados de la siguiente manera: Estratégicos 4, Misionales 3, Apoyo 8 y de evaluación 3.

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

Handwritten signature



	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	PÁG: 21 de 23

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente: TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACION PÚBLICA				
SUBCOMPONENTE	RESPONSABLE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	ENTREGABLE	FECHA DE ENTREGA
TRANSPARENCIA ACTIVA	Oficina de Informática y Sistemas y Oficina de comunicaciones	Actualización del inventario de información que se publicará en la página web.	Inventario actualizado de información publicar y su periodicidad.	30 de marzo de 2017
		Publicación y actualización de información pública	Información publicada y actualizada en el espacio de Transparencia	30 de Junio de 2017
TRANSPARENCIA PASIVA	Gestión documental	Publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano (Mensual).	Informes de atención al ciudadano y del servicio del chat en línea.	Marzo a - diciembre 2017
		Existe servicio de chat en línea, atención inmediata.		
		Plan de capacitación	Procedimiento aprobado y de estrategia de difusión	30 de Junio de 2017
ELABORACIÓN LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Gestión documental, Oficina de comunicaciones y Oficina de Informática y Sistemas	Implementación de instrumentos para la gestión de la información en el marco del programa de gestión documental	Inventario de activos de Información. Esquema de publicación de información Índice de Información Clasificada y Reservada.	30 diciembre del 2017
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Oficina de comunicaciones y Oficina de Informática y Sistemas	Definir estrategias para incorporación de criterios de accesibilidad para la atención y suministro de información a las personas en condición de discapacidad	Lineamientos definidos y plan para su implementación	30 de septiembre de 2017
MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Oficina de control interno	Consolidación y publicación de información sobre peticiones de información en el marco del sistema de atención al ciudadano	Informes con análisis de la información (semestral)	30 de Junio de 2017 y 30 de diciembre de 2017

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CODIGO: 101-130-PRO18-PLA01
		VERSION: 2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		PÁG: 22 de 23

Consolidación, Seguimiento y Control.

La oficina de Planeación de la Universidad colaboró con el proceso de elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las cuales deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

3. FUNDAMENTO LEGAL

La Universidad Popular del Cesar, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad.

- ✦ *Constitución Política de Colombia. (artículos 20,23,24,74,87.88,123,209)*
- ✦ *Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).*
- ✦ *Ley 87 de 1993 artículo 13° Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.*
- ✦ *Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.*
- ✦ *Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).*
- ✦ *Ley 962 del 8 de julio de 2005 del Congreso de Colombia, "Por la cual se dictan 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."*
- ✦ *Ley 1474 de Julio 12 de 2011 del Congreso de Colombia, "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."*

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

- ✦ Decreto 4632 del 09 de diciembre 09 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, *"Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones."*
- ✦ Decreto 13 del 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.
- ✦ Decreto 0019 de 2012 Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✦ Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."* 76 de la Ley 1474 del 2011
- ✦ Decreto 2482 de 2012: *por el cual se reglamenta el artículo 3 inciso b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano; Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública.*
- ✦ Documento Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaria de Transparencia- Presidencia de la República.
- ✦ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el marco de la Política de Contratación Pública.
- ✦ Conpes 3654 del 12 abril del 2010
- ✦ Documento Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaria de Transparencia- Presidencia de la República.
- ✦ Guía de Administración del Riesgo- Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.

