UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN DE ACCIÓN 2017

SIGUD Sistema Integrado de Gestión

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - AÑO 2017
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	**1. Política de Administración de Riesgos**	**1.1** Socializar la Politica de Administración del Riesgo en todos los niveles de la Universidad	Dar a conocer a la Comunidad Universitaria la Politica de Administración del Riesgo de la Universidad	No. de acciones realizadas / No. de acciones programadas * 100	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL	
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	**2.1** Identificar, valorar y evaluar el Mapa de Riesgos de Corrupción por Proceso.	Mapa de Riesgo de Corrupción 2017	1 Matriz de Riesgos de Corrupción		
	3. Consulta y Divulgación	**3.1** Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de la Universidad.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	1 Mapa de Riesgo Público		
		3.2 Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción para conocimiento y control al interior de la Universidad.	Dar a conocer a la Comunidad Universitaria el Mapa de Riesgos de Corrupción	No. de acciones realizadas / No. de acciones programadas * 100		
	4. Monitoreo y Revisión	**4.1** Realizar cada cuatro(4) meses seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo con los resultado de la revisión efectuada por los Lideres y Gestores de Procesos a sus Riesgos de Corrupción, realizando, ajustes en el Mapa, en caso que se requieran.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	No. de acciones realizadas / No. de acciones programadas * 100		
	5. Seguimiento	**5.1** Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento	1 Informe de Seguimiento	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - AÑO 2017.
Componente 2: Estratégia Antitrámites	**1. Identificación de Trámites y Servicios**	**1.1.** Analizar, con base en el concepto de Trámite y Servicio, e identificar los Trámites y Servicios de la Universidades Distrital como entidad del Sector Educación.	Determinar mediante un Diagnóstico las Metologías utilizadas por la Universidad	1 Documento Elaborado	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL	
		1.2 Identificar los Trámites y Servicios de los Procesos Misionales y de apoyo a lo Misional que ofrece la Universidad de acuerdo con la Metodología establecida para tal fin	Identificar y consolidar los Trámites y Servicios a partir de los Procesos Misionales y de Apoyo a lo Misional	número de trámites registrados/número de trámites propuestos * 100		
		1.3 Consolidar en la Matriz de Trámites y Servicios las Fichas Técnicas de Trámites y Servicios	Elaborar la Matriz de Trámites y Servicios a partir de los Procesos Misionales y de Apoyo a lo Misional	Una Matriz		
		1.4. Consolidar el Manual de Trámites y Servicios de la Universidad	Elaborar Manual de Trámites Y Servicios	1 Documento Elaborado		
		1.5. Socializar El Manual de Trámites y Servicios en todos los niveles de la Universidad	Estrategia de Comunicación implementada	Total de acciones realizadas / Total de acciones definidas en la estrategia de comunicación		
	2. Actualización de la Plataforma SUIT 3	**2.1.** Ingresar Trámites a la Plataforma SUIT 3 para revisión y posterior aprobación por parte del DAFP	Cargar el 100% de los Trámites aprobados	número de trámites registrados/número de trámites propuestos * 100		

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - AÑO 2017.
Componente 3: Rendición de Cuentas	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1.** Elaborar el Acto Administrativo el cual determine las responsabilidades de las areas involucradas, Comités Técnicos y de Apoyo, tareas y demás situación que sean necesarias para la realización de la Rendición de Cuentas.	Realizar el Acto Adminstrativo que adopte el proceso de Rendición de Cuentas 2016	Acto Administrativo	SECRETARÍA GENERAL	
		1.2. Publicar el Calendario de Eventos donde se registren las acciones encaminadas a la Rendición de Cuentas y se manejarán banners informativos para que la Comunidad participe.	Publicar el Calendario de Eventos mediante la pagina web y la emisora de la Universidad LAUD Estéreo	Registros mensuales de las emisiones	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		1.3. Preparar la información para la Rendición de Cuentas; Publicar el Informe de Gestión Institucional 2016 el cual contempla los Informes de Gestión de las Unidades Académicas y Administrativas de la Universidad Distrital Francisco José De Caldas	Publicar en la página web institucional el Informe de Gestión 2016	Informe de Gestión 2016	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL	
		1.4. Actualizar la página web de Rendición de Cuentas de la Universidad e implementar en ella un foro en donde se podrán consignar las preguntas hechas por la ciudadanía y se dará respuesta a ellas.	Realizar mensualmente la actualización de la página web	Registros mensuales de las actualizaciones	SECRETARÍA GENERAL	
	2. Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	**2.1.** Enviar mediante correo electrónico, interno y externo, noticias de interés para la Comunidad, donde se muestra y registra los hechos de interés público en los que la Universidad participa	Realizar mensualmente la socialización de la información institucional a la Comunidad Universitaria mediante correos electrónicos	Registros mensuales de los correos electrónicos	RECTORÍA	
		2.2. Informar mediante redes sociales a la Comunidad acerca de ejercicios, actividades y resultados que la Universidad adelanta, para que se conozcan públicamente. también se enviarán notas cortas y concretas de interés público.	Socializar semanalmente la información institucional a la Comunidad Universitaria mediante redes sociales	Registros mensuales de publicaciones en las redes sociales	RECTORÍA	
		2.3. Interactuar con los grupos de interés a través del uso de las nuevas tecnologías de información	Chat, redes sociales que permitan establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real	Total de acciones realizadas / Total de acciones definidas en la estrategia de comunicación	RECTORÍA	
	3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	**3.1**. Elaborar y divulgar el consolidado de las respuestas a todas las consultas que la ciudadanía realice en el marco del Plan de Rendición de Cuentas.	Realizar mensualmente la divulgación del consolidado de las consultas de la ciudadanía	Registro mensual del consolidado	RECTORÍA	
	4. Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional	**4.1** Realizar Audiencia Pública	Realizar una Audiencia Pública	Realización de la Audiencia Pública	RECTORÍA	
		4.2. Presentar la evaluación sobre el desarrollo del proceso de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2016.	Dar a conocer los resultados del desarrollo del proceso de la realización de la Audiencia Pública	Informa de Evaluación	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	RESPONSABLE	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - AÑO 2017.
Componente 4: Atención al Ciudadano	1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1. Resaltar la importancia del Servicio a la Ciudadanía en la Alta Dirección.	Posicionar la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en transversalidad con todas las dependencias académico administrativas de la Institución.	Número de actividades asistidas/ Número de participación en actividades Institucionales solicitadas * 100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		1.2. Gestionar los Recursos necesarios para fortalecer la Atención al Ciudadano.				
		1.3. Crear Mecanismos de Comunicación entre la Alta Dirección y la Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano.				
	2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1. Fortalecer el Punto de Atención presencial en la Facultad Tecnológica y consolidar el Punto de Atención al Ciudadano en la Facultad de Ciencias y Educación /Sede Macarena A.	Uno (1) Punto de Atención Presencial	Puntos Ubicados / Puntos Propuestos *100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CONTROL	
		2.2. Habilitar una Línea Telefónica en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para consulta legal que resuelva inquietudes de acciones ciudadanas	Contar con la Línea Telefónica	No. de acciones atendidas/ No de acciones realizadas * 100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		2.3. Ubicar buzones de sugerencias y reclamos en todas las Facultades de la Universidad.	Disponer de Buzones en las diferentes Facultades	Número de Acciones gestionadas / No de requerimientos recibidos *100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DIVISIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	
	3. Talento Humano	**3.1**. Realizar conjuntamente con la División de Recursos Humanos capacitaciones dirigidas a los Servidores Públicos en temas relacionados con Atención al Ciudadano.	Realizar díez (10) jornadas de sensibilización enfocadas en la atención al servicio a la ciudadanía	Capacitaciones Realizadas/ Capacitaciones Programadas *100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
	4. Normativo y Procedimental	**4.1** Actualizar la documentación asociados al Proceso de Servicio al Ciudadano con el objetivo de mejorar la atención brindada a la Comunidad Universitaria y Ciudadanía en general	Diagnosticar y elaborar manuales, protocolos, guias entre otros, como minimo tres (3) documentos alusivos a la atención e información a la ciudadanía	Número de documentos aprobados y difundidos/ Número de documentos propuestos *100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	5. Relacionamiento con la Ciudadania	**5.1.** Garantizar la eficacia del funcionamiento a los diferentes Canales de Atención que permitan la participación ciudadana	Realizar seguimiento permanente al Modelo de Atención al Ciudadano	Seguimiento Realizados / Acciones implementadas *100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		5.2. Realizar seguimiento y evalución de la percepción de los usuarios con el fin de identificar Trámites y Servicios que pueden ser objeto de racionalización.	Disminución de tiempos, costos, pasos, mayor accesibilidad, uso de tecnologia y satisfacción del usuario.	Seguimientos realizados / Trámites implementados *100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
		5.3 Crear Mecanismos de Participación y Difusión de la información Institucional	Consolidar encuestas , entrevistas y cualquier otro mecanismo de acercamiento a Estudiantes, Docentes, Funcionarios y Ciudadanos que conlleven a conocer las necesidades, expectativas y percepción del servicio recibido	Encuentas, entrevistas y otros mecanismos Propuestos/Encuentas programadas *100	OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	

| COMPONENTE | SUBCOMPONENTES | ACTIVIDADES | META | INDICADOR | RESPONSABLE | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - AÑO 2017. | | |