

---

# **PROPUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACTACUS - 2024**

**PLA- PI - 001  
VER 11**

---



---

**UNIVERSIDAD DE SUCRE**

---

**RECTORÍA  
OFICINA DE PLANEACIÓN  
LIDERES DE PROCESOS**

**22 de enero de 2024**

---

CONTENIDO

<i>PRESENTACIÓN</i>	3
1. <i>OBJETIVOS</i>	4
2. <i>ESTRATEGIAS</i>	5
2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
2.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.	5
2.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	10
2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	11
2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	14
3. <i>MEDIDAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</i>	16
3.1. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS	16
3.2. MEDIDAS PENALES	16
3.3. MEDIDAS DISCIPLINARIAS	16
4. <i>CONSIDERACIONES GENERALES</i>	17
4.1. DISPOSICIONES PARA PREVENIR Y COMBATIR LA CORRUPCIÓN EN LA CONTRATACIÓN UNIVERSITARIA	17
4.2. LA RESPONSABILIDAD FISCAL	17
4.3. LA ACCIÓN DISCIPLINARIA	17
5. <i>PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIACIÓN</i>	18
8. <i>HISTORIAL DE CAMBIOS</i>	19

## PRESENTACIÓN

Con el propósito de alcanzar una mejora en la calidad del servicio que la Universidad de Sucre ofrece a la comunidad y para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016 y siguiendo los lineamientos establecidos en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2*”, la Institución definió mecanismos básicos, que le permiten garantizar el libre acceso a su servicio por parte de toda la población, direccionado y restringido sólo por elementos y criterios consignados en políticas establecidas con los más claros principios de equidad, transparencia y celo por el uso eficiente de los recursos –siempre limitados e insuficientes– disponiendo de momentos en los que se dé una real y efectiva participación ciudadana en el marco de un círculo virtuoso que compromete a la Universidad con el Buen Gobierno y a la sociedad con el apoyo integral para que día a día mejore en sus resultados.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y de la Universidad fluyan con agilidad y oportunidad; que sean transparentes y donde los recursos que se destinen sean soportados en estudios previos técnicos y realistas que justifiquen de manera inequívoca su inversión, pero sobre todo que los proyectos financiados, estén en perfecta armonía con el *Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad de Sucre*.

Así mismo, se necesitará del establecimiento de controles y de la implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos de contratación pública, aplicación del estatuto de contratación de la Universidad y de su normograma, de tal manera que permita la elaboración y presentación permanente de Informes de gestión a los organismos de control, lo mismo que la correspondiente rendición de cuentas a la comunidad en general, ambos enmarcados dentro de un objetivo más amplio y relacionado con la construcción de una cultura de rendición de cuenta y transparencia asumida como un propósito estratégico que propicie el cumplimiento de su misión institucional y de responsabilidad social.

## 1. OBJETIVOS

A este compendio de políticas, estrategias, principios y planes de acción, al que se ha llamado *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Universidad de Sucre - Pactacus*, se le definen los siguientes objetivos:

1. Adoptar políticas, estrategias, planes de acción y planes de mejoramiento que en su conjunto propendan por una gestión eficiente y transparente.
2. Identificar e incorporar en el Mapa de Riesgos y Oportunidades de la Universidad los riesgos de corrupción, de tal manera que salga fortalecido el *MECI*.
3. Identificar los riesgos de corrupción, valorarlos y administrarlos a través de un control eficiente.
4. Empoderar a los diferentes niveles jerárquicos de la Institución de su responsabilidad en una eficiente y oportuna atención del ciudadano.
5. Proveer los instrumentos y/o mecanismos que garanticen una expedita atención del ciudadano que esté expresada en el reconocimiento que éste haga del proceso.
6. Velar porque la gestión de proyectos se haga libre de injerencias y presiones externas y en uso pleno de la autonomía que la ley consagra para las Instituciones de Educación Superior construyendo escenario entre los ciudadanos y la Universidad.

## 2. ESTRATEGIAS

Las estrategias de este Plan se presentan desagregadas en cinco componentes, como se observará a continuación:

### 2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para desarrollar éste primer componente, se definió la utilización de una herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, teniendo en cuenta que la definición de corrupción es: “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado”<sup>1</sup>, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos, todo esto teniendo en cuenta la *Guía para la Gestión de Riesgo del Corrupción 2015* y la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 3* emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

#### 2.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

La Universidad de Sucre, con el fin de tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos en materia de administración del riesgo, adoptará las metodologías establecidas, con el propósito de identificar, analizar, valorar, monitorear y hacer seguimiento a los posibles riesgos que afecten el logro de objetivos institucionales, definiendo las acciones a desarrollar por parte de los servidores de la institución para mitigar estos riesgos y brindar un servicio de calidad a la comunidad en general. (*Resolución Rectoral 170 de 2018*)

Para el desarrollo de esta política se tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes elementos:

1. Elaboración del Plan conforme a los lineamientos específicos planteados en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
2. El *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Pactacus* tendrá dos grandes elementos implícitos a saber: (1) Un componente estratégico, constituido por objetivos, políticas, directrices, estrategias, proyectos y metas; y (2) componente de un Plan de Acción Anticorrupción para cada año.
3. La Audiencia de Rendición de Cuentas, lo mismo que su correspondiente informe tendrá su propia dinámica de acuerdo al protocolo y a las estrategias adoptadas para este proceso que

---

<sup>1</sup> CONPES N° 167 del 9 de diciembre de 2013. “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción” Numeral III Marco Analítico, literal B) Marco Conceptual. Bogotá, 2013.

complementa el esfuerzo de la administración de la Universidad de Sucre en su lucha contra los riesgos de corrupción y por brindar una atención oportuna y de calidad al ciudadano.

4. Se cuenta con un proceso de racionalización de trámites definido por la Universidad, siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional.
5. Se dispone del Sistema de Información de Atención al Ciudadano a través del mecanismo de PQR y Atención al Ciudadano, para atender lo pertinente. La Oficina de Control Interno validará la atención que se preste a este y rendirá al Rector un informe sobre el asunto.
6. Se cuenta con los correos electrónicos [atencionalciudadano@unisucre.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unisucre.edu.co) y de [quejasyreclamos@unisucre.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unisucre.edu.co). Para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias sobre posibles actos de corrupción.
7. Se realizarán capacitaciones que le apuesten a la disminución de los riesgos de corrupción en los diferentes procesos y a la generación de una cultura de la transparencia y de la rendición de cuentas por parte de los servidores públicos de la Universidad.  
La generación de una cultura para el autocontrol de la corrupción será liderada por la Unidad de Control Interno Disciplinario.
8. Propender que en todos aquellos contratos y convenios<sup>2</sup> suscritos con la Universidad se cumplan con todos los protocolos éticos de la institución: Código de Integridad y con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Pactacus.
9. La Cultura de la transparencia y la rendición de cuenta serán un área a tener en cuenta en las inducciones y/o capacitaciones del personal administrativo.
10. El incumplimiento de la normativa y de las directrices de implementación del *Pactacus* por parte de los funcionarios de la Universidad de Sucre, se constituirá en falta disciplinaria y serán valoradas y juzgadas en primera instancia por la Unidad de Control Interno Disciplinario de acuerdo a la normatividad vigente, la que la trasladará al organismo de control correspondiente.

En el Mapa de Riesgos y oportunidades Institucional se identifican, valoran, establecen medidas de mitigación y se definen responsables de gestionar los riesgos de corrupción, de modo que ellos no se materialicen en nuestra Universidad.

Es necesario reconocer que en la Universidad se vienen desarrollando acciones, programas y proyectos que tienden –algunos de manera directa y otras indirectas– a consolidar el esfuerzo para contrarrestar el riesgo de corrupción y es por esto que en este acápite la acción verbal más usada tiene que ver con la consolidación, el fortalecimiento y la continuación en la acción.

Es necesario aceptar los siguientes retos en materia de riesgos de corrupción:

1. Fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad y el MECI, entre otras acciones.

---

<sup>2</sup> Los convenios que vengán formulados por la contraparte y no contemplen esta cláusula, podrán suscribirse y protocolizarse de esa forma sin que esto signifique, de manera alguna, menoscabo por parte de la Universidad de su compromiso con la lucha contra la corrupción, el soborno y en general con la implementación de una cultura de la transparencia.

PROPUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACTACUS  
2024

2. Divulgar a través del portal web de la Universidad el Plan Anticorrupción para que sea conocido y comprendido por la comunidad Universitaria y partes interesadas.
3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página web de la Universidad con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Institución, si los hubiere.
4. Publicar –como se viene haciendo– de manera permanente en la página web institucional, con criterios de fácil acceso a la ciudadanía, los planes, programas y proyectos.
5. Mantener la práctica de publicar oportunamente en la página web de la Universidad los actos administrativos de interés general y las actas de los distintos comités y consejos de la Universidad.
6. Publicar oportunamente los procesos contractuales en los portales del Sistema Estatal de Contratación Pública – SECOP, en el aplicativo del Sistema Integral de Auditoría - SIA Observa de la Auditoría General de la Nación o en los medios de comunicación definidos en la normatividad interna.
7. Garantizar la escogencia de contratistas idóneos de acuerdo a la naturaleza de las necesidades a proveer con el servicio o proyecto.
8. Mantener en la Página web institucional las publicaciones de los estados financieros, la ejecución presupuestal, los proyectos ejecutados, el Plan Anual de Adquisiciones, entre otros.
9. Seguimientos al PACTACUS por parte de la Oficina de Control Interno.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socialización de la Política de Administración del Riesgo.	Registros socialización	Oficina de Planeación	De enero a junio de 2024
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Solicitar a los líderes de proceso la actualización de sus Mapas de Riesgos de Corrupción, con el fin de identificar y valorar posibles nuevos riesgos de corrupción en sus procesos.	Correo electrónico donde se realiza la solicitud.	Oficina de Planeación	De diciembre de 2023 a junio de 2024
	2.2	Consolidación de los riesgos de corrupción de todos los procesos.	Mapa de Riesgos y Oportunidades Institucional	Oficina de Planeación	31 de enero de 2024
	2.3	Publicación del Mapa de Riesgos de corrupción Institucional en la página web de la Universidad.	Mapa de Riesgos y Oportunidades Institucional	División de Cómputo y Sistemas	31 de enero de 2024
	2.4	Realizar una capacitación en temas anticorrupción, dirigidas al Talento Humano	Registros de capacitación	Unidad de Control Interno Disciplinario	De enero a junio de 2024
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,	Invitación por Página web institucional y diferentes medios de comunicación	Rector	22 de enero 2024

PROPUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACTACUS  
2024

---

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
		observaciones a la propuesta del Plan Anticorrupción. NOTA: Fecha límite para la recepción de sugerencias, observaciones a la propuesta del Plan Anticorrupción y mapa de riesgos de Corrupción, hasta el 26 de enero de 2024 hasta las 12:00 M.			
4. Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción, si es el caso ajustarlo.	Solicitud a líderes de proceso si hay ajustes a sus Mapas de Riesgo.	Oficina de Planeación	De enero a diciembre de 2024
5. Seguimiento	5.1.	Generar informes sobre el cumplimiento de las actividades propuestas en el mapa de riesgos de corrupción	Informes	Oficina de Control Interno	Cuatrimestralmente

2.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Establecimiento de medios adecuados que permitan optimizar las comunicaciones con las partes interesadas, con el mejoramiento de medios electrónicos, redes de datos, página web institucional y fortalecimiento de instrumentos tecnológicos de la Universidad, con el propósito de racionalizar los costos, tiempos, trámites, documentos, pasos, procesos, procedimientos y la generación de esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web para facilitar el acceso a los servicios que ofrece la Institución.

Se implementará o se seguirá trabajando en:

1. Velar por la operatividad del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea para racionalizar los costos, tiempos, trámites, documentos, pasos, procesos, procedimientos y la generación de esquemas no presenciales para su realización en la Universidad.

<b>ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>											
<b>Nombre de la entidad</b>		Universidad de Sucre			<b>Sector Administrativo</b>			Educación		<b>Orden</b>	Territorial
<b>Departamento:</b>		Sucre			<b>Año Vigencia:</b>			2024			
<b>Municipio:</b>		Sincelejo									
<b>PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN</b>											
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN			
								INICIO	FIN		
1	Certificado de Paz y Salvo a estudiantes	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	El estudiante solicita manualmente a cada dependencia su paz y salvo y los jefes de Dependencias diligencian la información de forma manual.	Diseñar e implementar un aplicativo para que estudiantes puedan solicitar y obtener su paz y salvo en línea.	Disminución tiempos, ahorro en desplazamientos, disminución de trámites administrativos	División de Cómputo y Sistemas.	1/02/2024	31/12/2024		
<b>INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)</b>											
1	No aplica										
<b>Nombre del responsable:</b>		Vicerrector Administrativo			<b>Número de teléfono:</b>			3145973981			
<b>Correo electrónico:</b>		vice.administrativa@unisucra.edu.co			<b>Fecha aprobación del plan:</b>			31/01/2024			

### 2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Universidad de Sucre se puede afirmar que el proceso de rendición de cuenta tiene grandes fortalezas, entre las que sobresalen:

1. Se cuenta con un protocolo para la rendición de cuentas que sirvió como inicio de una estrategia de generación de una cultura de la rendición de cuenta en la institución.
2. Rendición de cuentas internas en la vigencia 2024.
3. Se realiza la rendición de cuentas en el primer trimestre del año siguiente con la invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad y grupos de interés, y ciudadanía en general; además, se hacen invitaciones a actores especiales.
4. El Informe de rendición de cuentas se publica en lugar visible de la página web –tal como exige la norma y el protocolo interno— un mes antes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Aprc.
5. Se cuenta con una dirección electrónica para que la comunidad y los grupos de interés envíen sus propuestas, ésta es: [rendiciondecuentas@unisucre.edu.co](mailto:rendiciondecuentas@unisucre.edu.co).
6. La invitación a la comunidad en general se hace a través de medios masivos y personales como: tarjetas, prensa regional, página web y emisora Unisucre F. M. Estéreo.
7. Se suscribirán los acuerdos de gestión como prácticas de responsabilidad social universitaria y se evaluarán en la próxima Aprc.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Realizar rendiciones de cuentas internas con los distintos líderes de proceso, con el fin de obtener información correspondiente a los resultados obtenidos durante la vigencia 2023 y 2024-1	Informes de Gestión	Rectoría	Primer y segundo semestre de 2024
	1.2	Publicación del Informe de rendición de cuentas a la Ciudadanía de la vigencia 2023 en la página web de la institución.	Informe publicado	División de Cómputo y Sistemas	22 de febrero de 2024
2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1	Poner a disposición de la ciudadanía una cuenta de correo electrónico para fomentar el diálogo, la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la gestión de la Administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados expuestos en el Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2023.	Publicación en la página web indicando a la ciudadanía sobre la disposición de una cuenta de correo para que envíen sus observaciones	División de Cómputo y Sistemas	22 de febrero de 2024
	2.2	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía vigencia 2023.	Registros de Asistencia al evento	Rector	22 de marzo de 2024

PROPUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACTACUS  
2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
3. Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.	3.1	Comunicar las acciones correctivas generadas en la evaluación de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas de la vigencia anterior, si las hubo.	Acta de APRC vigencia 2023	Oficina de Control Interno	22 de marzo de 2024
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.0	Aplicar una Encuesta de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Registros de las encuestas	Oficina de Planeación	22 de marzo de 2024
	4.1	Consolidar los resultados de la Evaluación de la Audiencia Pública de rendición de Cuentas.	Tabulación de datos de la Encuesta	Oficina de Planeación	5 de abril de 2024
	4.2	Publicación en la página web de la institución de los resultados de la Evaluación de la Audiencia Pública de rendición de Cuentas.	Resultados publicados	Secretaría General	8 de abril de 2024
	4.3	Socialización en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno los resultados de la Audiencia Pública de rendición de cuentas.	Acta del Comité	Oficina de Control Interno	De abril a junio de 2024
	4.4	Publicación en la página web de la institución el Acta de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la cual se establecen los compromisos que quedan de la misma.	Acta publicada	Oficina de Control Interno	De abril a junio de 2024
	4.5	Seguimiento a compromisos de la rendición de cuentas vigencia 2023.	Informe	Oficina de Control Interno	De octubre a diciembre de 2024

2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejoraran los siguientes instrumentos:

1. Página web con actualización permanente de información relacionada sobre planes, programas y proyectos de la Institución.
2. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
3. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
4. Presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los buzones físicos y electrónicos.
5. Buzones físicos ubicados en los tres campus de la Universidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de la Oficina de Control Interno.
6. Los planes de mejoramiento de las distintas dependencias también incluirán las propuestas de mejoras planteadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.
7. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad para la atención al ciudadano, dirigida a los servidores públicos y /o particulares que ejercen funciones públicas en la Universidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Fortalecimiento del servicio al ciudadano.	1.1	Promover el uso de los medios oficiales para radicar las PQRSDF.	Publicación en la página institucional.	Atención al Ciudadano	De febrero a diciembre de 2024
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano.	2.1	Realizar capacitación semestral dirigida a los funcionarios sobre temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y el Sistema de PQRSDF.	Capacitación relacionada con el Sistema de PQRSDF	División de Recursos Humanos y Oficina de Planeación	Primer y Segundo semestre de 2024
		Realizar capacitaciones a funcionarios sobre Atención y Servicio al Cliente.	Capacitación en Atención al Cliente	División de Recursos Humanos	Febrero a diciembre de 2024
		Emitir Boletines relacionados con la Atención al Ciudadano	Boletines	Atención al Ciudadano	Primer y Segundo semestre de 2024

PROPUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACTACUS  
2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos.	3.1	Elaborar trimestralmente los Informes de PQRSDf y publicarlos en la página web de la institución.	Informes trimestrales de PQRSDf	Atención al Ciudadano	Trimestres de 2024
	3.2	Realizar seguimiento semestral a las PQRSDf	Informes semestrales	Oficina Control Interno	Primer y segundo semestre de 2024
	3.3	Elaborar y Publicar relación mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la página web de la Universidad	Registros publicados en la página web institucional	Atención al Ciudadano	Mensualmente
4. Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Revisión y ajuste por parte de los líderes de proceso de la identificación de sus partes interesadas.	Registro de Caracterización de Partes Interesadas	Líderes de Proceso	De enero a diciembre de 2024
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.	5.1	Realizar semestralmente encuestas de satisfacción a las partes interesadas con relación a los servicios e informar los resultados al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para establecer oportunidades y acciones de mejora.	Informes del Sistema de Gestión de la Calidad	Atención al Ciudadano	Semestralmente

## 2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Universidad de Sucre asume la comunicación y la información como bienes públicos y le confiere un carácter estratégico y orientado hacia el fortalecimiento de la identidad institucional, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros establecidos en los procesos comunicacionales y el Plan de Comunicación.

La comunicación organizacional debe orientarse a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Universidad. Para ello, la Administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

La Universidad de Sucre se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad, no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Entidad para sus propios intereses.

La Universidad cuenta con una política de comunicación para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Para ello, existen mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información.

La institución debe seguir implementando los lineamientos de Gobierno en Línea, mediante acciones que permitan mantener actualizado su sitio web con información sobre procesos académico – administrativo.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar y actualizar la información básica sobre la estructura, servicios y Procedimientos de la Universidad en la página web.	Información en la página web y otros medios de comunicación	Secretaría General	Permanente (Las fechas establecidas por ley)
	1.2	Mantener en la Página web las publicaciones de los estados financieros, la ejecución presupuestal, los proyectos ejecutados, el Plan de Adquisiciones; procesos contractuales, actos administrativos de interés general y las actas de comités y consejos, entre otros.	Publicación en página web de estados financieros, la ejecución presupuestal, los proyectos ejecutados, el Plan de Compras; actos administrativos de interés general y las actas de comités y	Secretaría General/ Vicerrectoría Administrativa/ División Financiera/Oficina Jurídica/Oficina de Planeación/ División de Recursos	Permanente (Las fechas establecidas por ley)

PROPUESTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACTACUS  
2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
			consejos, entre otros	Humanos/Facultades/Departamentos	
	1.3	Publicación y/o actualización de la información sobre contratación pública en el portal del SIA Observa y SECOP II	Contratación publicada en el aplicativo	Oficina Jurídica División de Recursos Humanos	De enero a diciembre de 2024
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Medir la oportunidad en las respuestas a solicitudes realizadas por la ciudadanía	Resultado de la medición	Atención al Ciudadano	Trimestral
4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mejorar la accesibilidad a espacios físicos de población en condición de discapacidad.	Espacios físicos mejorados para facilitar la accesibilidad de la población en condición de discapacidad	Oficina de Planeación	De febrero a diciembre de 2024
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicación informe de PQRSF en la página web institucional	Informe Publicado	Atención al Ciudadano	Trimestres de 2024

## 6. MEDIDAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Con el enunciado de estas medidas no se busca suplantar la normatividad vigente, sino traerlas al contexto de la Universidad de Sucre a manera de llamado de atención sobre la gravedad de las consecuencias de los actos de corrupción, desde el punto de vista ético, administrativo, disciplinario, fiscal y penal.

### 6.1. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

La Universidad deberá informar y capacitar, de manera permanente, a los servidores públicos, sobre las consecuencias administrativas que acarrearán las actuaciones de corrupción que atenten contra los fines generales de la administración pública.

Las sanciones, de acuerdo a la calificación de la gravedad del acto, pueden llegar a ser hasta por un término de veinte (20) años.

### 6.2. MEDIDAS PENALES

Los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas y estén implicados en delitos contra la administración pública están llamados a ser juzgados y podrán –de acuerdo a la gravedad de la falta y la sanción— ser también juzgadas penalmente.

### 6.3. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Es importante que el servidor público tenga presente las consecuencias disciplinarias que tienen los actos de corrupción, por lo cual la Universidad no escatimará esfuerzos en la capacitación en esta área y en la divulgación del Estatuto Anticorrupción, el cual se mostrará visible en la página web institucional.

## 7. CONSIDERACIONES GENERALES

### 7.1. DISPOSICIONES PARA PREVENIR Y COMBATIR LA CORRUPCIÓN EN LA CONTRATACIÓN UNIVERSITARIA

Todo servidor público y/o particulares que ejerza funciones públicas responde civil, fiscal, disciplinaria y penalmente por sus actuaciones en el marco de su relación laboral y contractual.

En este contexto, la Universidad para proteger la moralidad administrativa, prevenir actos de corrupción y tutelar la transparencia de la actividad contractual, se obliga a vigilar permanentemente la correcta actuación de sus funcionarios y/o particulares que ejerzan funciones públicas.

### 7.2. LA RESPONSABILIDAD FISCAL

Cuando se demuestre detrimento patrimonial en la actuación del servidor público y/o particulares que ejerzan funciones públicas, la Universidad se obliga a realizar el proceso de responsabilidad fiscal y la acción de repetición a que haya lugar.

### 7.3. LA ACCIÓN DISCIPLINARIA

La Unidad de Control Interno Disciplinario de la Institución es la primera instancia del proceso disciplinario a realizar a cualquier servidor público y/o particulares que ejerzan funciones públicas. Es esta Unidad quien por simple conocimiento iniciará las acciones pertinentes con el fin de verificar los hechos de una posible falta disciplinaria.

La Universidad estará atenta para realizar de manera oportuna las acciones conducentes a evitar omisiones en la actividad disciplinaria.

8. PRESUPUESTO Y FUENTES DE FINANCIACIÓN

Presupuesto año 2024.

VALOR TOTAL	POR FUENTES DE FINANCIACIÓN	
	NOMBRE	VALOR
Según necesidad	Presupuesto General de la Universidad – PGU (Rubro Fortalecimiento Institucional)	Según necesidad
	Valoración de activos	Según necesidad

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
31/01/2018	5.0	Versión Original
31/01/2019	6.0	Ajustes al punto 2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN, punto 2.1.1. 2.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO cambio por la Resolución Rectoral 170 de 2018 y en algunas actividades de los componentes que conforman el Plan.
27/01/2020	7.0	Ajustes a los OBJETIVOS y el punto 2.2 SEGUNDO COMPONENTE DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
25/01/2021	8.0	Ajustes a las actividades de los cinco componentes que conforman el documento.
24/01/2022	9.0	Ajustes en actividades de todos los componentes que hacen parte del documento.
30/01/2023	10	Ajustes en actividades de todos los componentes que hacen parte del documento, atendiendo sugerencias de la Ciudadanía.
31/01/2024	11	Ajustes en actividades de todos los componentes que hacen parte del documento, atendiendo sugerencias de la Ciudadanía.