



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013**

2. EPB CI 000238

Neiva, Marzo 29 de 2013



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

PERSONAL DIRECTIVO

EDUARDO PASTRANA BONILLA

Rector

DIANA PARTICIA PERÉZ CASTAÑEDA

Vicerrectora Administrativa

HIPÓLITO CAMACHO COY

Vicerrector Académico

JAIRO ANTONIO RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

Vicerrector Investigación y Proyección Social

JOSÉ DAVID RIVERA ESCOBAR

Jefe Oficina Asesora de Planeación



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
INTRODUCCIÓN	
FUNDAMENTO LEGAL	6
I. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	7
MISIÓN	7
VISIÓN	7
VALORES	8
II. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
GENERAL	11
ESPECÍFICOS	11
III. METODOLOGÍA PARA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
1. DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	12
2. CONVOCATORIA A REUNIONES DE TRABAJO- SOCIALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA A EMPLEAR.	12



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

3. REALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS. 12
4. CLASIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS. 12
5. VALORACIÓN, DESCRIPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS. 13
6. DISEÑO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. 13
7. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. 13

IV. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. 14
 - 1.1 MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS. 16
2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES. 18
3. RENDICIÓN DE CUENTAS 18
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. 19



Universidad Surcolombiana

**-USCO-
NIT. 891.180.084-2**

INTRODUCCIÓN

La Universidad Surcolombiana es una Comunidad Educativa de nivel superior, autónomo, deliberante y abierto, que fomenta la participación organizativa de quienes interactúan y construyen su vida universitaria, tales como estudiantes, profesores, directivos, egresados, trabajadores, empleados, sociedad civil, gremial y ciudadanía en general.

La Universidad Surcolombiana en aras de construir confianza y promover el control social en la comunidad universitaria, contribuyendo con los lineamientos de transparencia en la administración pública, adopta elementos que fortalezcan la visibilidad y propendan por mejorar el manejo de los recursos del estado de manera transparente.

Es así como la Universidad Surcolombiana, en su compromiso con la lucha contra la corrupción, en coherencia con su ideología orientada hacia la eficiencia y la transparencia y dotando de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de gobierno, ha definido unas estrategias conforme a los procesos administrativos, enmarcados dentro del Plan de Desarrollo 2009 - 2013, así: 1. Gobernabilidad, 2. Proyección Social, 3. Formación e Investigación, 4. Desarrollo Administrativo, Financiero y de Infraestructura Física, 5. Sostenibilidad Ambiental y la transversalidad de 1. Desarrollo de Talento Humano, 2 Desarrollo Tecnológico.

Por lo anterior y según lo establecido en el capítulo sexto de la ley 1474 de 2011 *“por medio del 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”*, denominado *“Políticas Institucionales y Pedagógicas”*, la Universidad Surcolombiana elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993, artículo 13° (*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del 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*).
- Decreto 2232 de 1995, artículos 7°, 8° y 9° (*Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos*).
- Ley 599 de 2000, (*Por la cual se expide el Código Penal*).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (*Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición*).
- Ley 734 de 2002 (*Por la cual se expide el Código Disciplinario Único*).
- Ley 850 de 2003 (*Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*).
- Resolución 144 de 2008 (*Por la cual se expide el Código de Buen Gobierno y Ética de la Universidad Surcolombiana*).
- Ley 1474 de 2011 (*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*).
- Decreto 2641 de 2012 (*Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*).



Universidad Surcolombiana

**-USCO-
NIT. 891.180.084-2**

I. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

MISIÓN

La Universidad Surcolombiana tiene como Misión la formación integral de ciudadanos profesionales a través de la asimilación, producción, aplicación y difusión de conocimientos científico, humanístico, tecnológico, artístico y cultural con espíritu crítico, para que aborden eficazmente la solución de los problemas del desarrollo humano integral de la región Surcolombiana con proyección nacional e internacional, dentro de un marco de libertad de pensamiento, pluralismo ideológico y de conformidad con una ética que consolide la solidaridad y la dignidad humana.

Desarrollarán procesos de formación profesional integral, investigación, y proyección social de amplia cobertura regional y alto grado de calidad académica y pertinencia social en las áreas de la educación, la salud, el derecho, las comunicaciones, el arte, las humanidades, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y el desarrollo de organizaciones sociales, económicas y políticas modernas que sirven de soporte a la democracia participativa en una región que profundiza su inserción en el campo universal en todos sus órdenes.

VISIÓN

En las dos primeras décadas del siglo XXI será la organización líder en la formación integral de profesionales y en la dinamización de los procesos académicos necesarios que contribuyan a la consolidación de la comunidad regional Surcolombiana, la construcción de un nuevo proyecto de Nación y su articulación con el campo internacional.

Para alcanzar y consolidar ese liderazgo, los integrantes de los estamentos de la Universidad se caracterizarán por la construcción de un ethos académico crítico, humanístico, científico y cultural; el compromiso social basado en el respeto a los derechos humanos y la organización de comunidades académicas a través de equipos de trabajo y grupos de investigación a nivel institucional e interinstitucional.



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

Como se expresa en su contenido, la visión de la USCO señala un camino y un compromiso hacia 2020 que, en este caso, por ser un ejercicio de planificación para apenas un período de las “dos primeras décadas del siglo XXI”, se define el aporte de la administración responsable de su ejecución al cumplimiento del futuro deseado. En tal sentido, las realizaciones del Plan de Desarrollo 2009-2012 constituyen “tan solo un paso” hacia la Universidad que queremos con proyección al año 2020.

VALORES

El talento humano con el que cuenta la Universidad Surcolombiana es de los más calificados que existe en la región Surcolombiana. Esto demuestra su calidad y búsqueda del mejoramiento en todos los aspectos, teniendo como base los siguientes Valores Éticos Institucionales.

Transparencia

El Proyecto Educativo Universitario se sustenta en acciones y procesos caracterizados por la seriedad, el rigor, la responsabilidad, la moralidad, la diafanidad y la coherencia de todas y cada una de las operaciones pertinentes con su logro y su respectiva rendición de cuentas.

Equidad

La Universidad Surcolombiana fundamenta su acción en la igualdad de oportunidades en un marco de la justicia social que evite cualquier tipo de discriminación.

Participación

La Universidad es producto de la concertación y el trabajo comprometido de todos los integrantes de la comunidad académica en los procesos de desarrollo de la vida institucional; su mejoramiento es el sentido de todos los esfuerzos institucionales.

Humanismo

Su esencia es la formación integral del ser humano, mediante el respeto de sus derechos y el cumplimiento de las responsabilidades asumidas.



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

Coherencia

La prioridad de las políticas, planes, proyectos y operaciones de docencia, investigación, proyección social y gestión de la Universidad Surcolombiana se define por su articulación al estudio y solución de los problemas relevantes del desarrollo de la Región y del País.

Autonomía

Se expresa en la capacidad de la Institución para determinar su propio desarrollo en un futuro deseable e incidir en la construcción de una nueva cultura.

Libertad

Ejercicio de la dimensión crítica del pensamiento, la expresión libre, la autodeterminación de las personas y los colectivos académicos.

Rigurosidad

En la Universidad Surcolombiana, todos los procesos y operaciones se ejecutan de la mejor manera posible, utilizando para ello los mejores medios disponibles en la dimensión espacio temporal de eficiencia y eficacia.

Sostenibilidad

Las soluciones a los problemas del desarrollo que presenta la Universidad son las que responden con mayor eficacia y equidad a las necesidades de las generaciones actuales, sin comprometer las posibilidades de desarrollo de las generaciones futuras en un ambiente sano.

Democracia

La Universidad orienta su dinámica en el ejercicio del poder, garantizando el reconocimiento y aceptación de las diferencias, la oposición, el respeto al otro, esto como sustento de los procesos de toma de decisiones colectivas que garanticen la convivencia y la armonía institucional.

Dialogicidad

El diálogo inteligente es, en la Universidad Surcolombiana, el único medio legítimo para resolver los conflictos y construir consensos fundamentados en la acción comunicativa que permita la coordinación de acciones.



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

Solidaridad

Los integrantes de la Universidad Surcolombiana cooperan en la creación de condiciones que posibiliten una vida digna y satisfactoria para sí mismos y para todas las personas de la región, del país y de la comunidad internacional.

Flexibilidad

La Universidad Surcolombiana se caracteriza por la apertura y redimensión de la interacción entre las diversas formas de organizar el conocimiento, definir las relaciones entre y dentro de los discursos, agentes, prácticas y actividades, en el cumplimiento de su misión para la consolidación de una nueva cultura académica.

Cientificidad

La Universidad Surcolombiana orienta su dinámica en la construcción, difusión, adaptación y legitimación de nuevos conocimientos y acciones innovativas, reguladas por los principios y normas de la comunidad científica.

Corporatividad

En la Universidad Surcolombiana se garantiza el desarrollo de comunidades en todos sus estamentos, en torno al logro del Proyecto Educativo Universitario.



Universidad Surcolombiana

**-USCO-
NIT. 891.180.084-2**

II. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GENERAL

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012.
- Diseñar acciones viables que apunten a prevenir y controlar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- Definir acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso de construcción del Plan Anticorrupción.

ESPECÍFICOS

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible la eliminación o minimización de las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.



III. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La construcción metodológica, enmarcada normativamente en el Decreto 2641 de 2012, en la Universidad Surcolombiana tiene como fecha de inicio el **05 de marzo de 2013**.

1. DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo para la construcción y elaboración del Plan Anticorrupción estará liderado por el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Gestión de Calidad, quienes se encargarán de coordinar y consolidar la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. CONVOCATORIA A REUNIONES DE TRABAJO SOCIALIZANDO LA METODOLOGÍA A REALIZAR.

La Oficina Asesora de Planeación, en conjunto con la Oficina de Gestión de Calidad, convocará a los líderes de proceso para socializar la metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la forma como se llevarán a cabo las jornadas de trabajo con cada uno de ellos.

3. REALIZAR INVENTARIO DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS.

La Oficina Asesora de Planeación, en colaboración con la Oficina de Gestión de Calidad, identificará los procesos susceptibles a riesgos de corrupción, con base en el mapa de procesos.

4. CLASIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS

Una vez identificados los trámites y procedimientos susceptibles a riesgos de corrupción, la Oficina Asesora de Planeación los pondrá a consideración de los líderes de los procesos para agendar jornadas de trabajo, con el acompañamiento de la Oficina de Gestión de Calidad.



5. VALORACIÓN, DESCRIPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS.

La Oficina de Gestión de Calidad socializará y hará inducción a los líderes de los procesos sobre la metodología para la valoración de los riesgos, describiendo los tipos de riesgos y definiendo las acciones a desarrollar; esto producto de la valoración en aras de mitigar el riesgo de posible corrupción, el cual será diligenciado en el formato Mapa de Riesgos de Corrupción.

6. DISEÑO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Siguiendo los lineamientos de la metodología de estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, establecidas en el decreto 2641 de 2012, la Universidad definirá el seguimiento a las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

7. ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN.

Definidas las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, descritas en el formato de seguimiento, será responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación su consolidación y de la Oficina de Control Interno su seguimiento.



IV. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Acorde a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012, a continuación se describen los siguientes elementos: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción, 2) Estrategias Antitrámites 3. Estrategia Rendición de Cuentas y 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Cabe anotar que el Plan en mención se viene elaborando desde el **04 de abril del presente año**, publicándose en la fecha establecida en el Decreto 2641 del 2012.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Tabla 1: Procesos

Para llevar a cabo la priorización de los procesos sujeto de estudio, se tiene en cuenta los siguientes criterios¹:

- La naturaleza y el tamaño de la entidad.
- El monto de los recursos que maneja.
- La mayor o menor interacción con usuarios y ciudadanos.
- El monopolio, la discrecionalidad y la transparencia en la actuación administrativa.

PROCESOS	RIESGOS
GESTIÓN DE CONTROL	1. Tráfico de influencias (amiguismo de persona influyente) 1. Concentración de información de determinadas actividades o procesos de una persona. 2. Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
FORMACIÓN	1. Ausencia de canales de comunicación. 2. Sistemas de información susceptibles de

1 Identificación de riesgos de corrupción, Propuesta metodológica. Departamento Administrativo de la función Pública – Banco Mundial, 1999.



	<p>manipulación o adulteración.</p> <ol style="list-style-type: none">3. Afectación de rublos que no correspondan con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.4. Tráfico de influencias (amiguismo de persona influyente)5. Decisiones ajustadas a interés particular.
INVESTIGACIÓN	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de software para seguimiento y control.2. Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.3. Baja capacidad tecnológica.
PROYECCIÓN SOCIAL	<ol style="list-style-type: none">1. Ausencia de canales de comunicación2. Decisiones ajustadas a intereses particulares.3. Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
BIENESTAR UNIVERSITARIO	<ol style="list-style-type: none">1. Inclusión de gastos no autorizados.2. Concentración de información de determinadas actividades o procesos de una persona.
GESTIÓN FINANCIERA	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión de cuentas que no cumplen con requisitos establecidos.2. Carencia de herramientas tecnológicas.3. Estados financieros con información incorrecta.
BIENES Y SERVICIOS	<ol style="list-style-type: none">1. Estudios de precios o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro del proceso de contratación.2. Tráfico de influencias (amiguismo de personal influyente)
INFRAESTRUCTURA	<ol style="list-style-type: none">1. Estudios de precios o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro del proceso de contratación.2. Tráfico de influencias (amiguismo de personal influyente).3. Estados financieros con información incorrecta.
GESTIÓN DOCUMENTAL	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
GESTIÓN JURÍDICA	<ol style="list-style-type: none">1. Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción de los mismos.2. Exceder las facultades legales en los fallos.3. Desconocimiento de la ley mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes



		para evitar o postergar su aplicación. 4. Trafico de influencias (amiguismo de personal influyente) 5. Soborno (Cohecho) 6. Amiguismo y Clientelismo.
GESTIÓN DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	DE	1. Decisiones ajustas a intereses particulares.
CONTRATACIÓN		1. Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. 2. Estudios previos o de factibilidad superficiales.

1.1. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

- La Universidad cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, definido por procesos, procedimientos y con certificación ISO 9000:2008, NTCGP 1000:2009 e IQnet.
- La Universidad cuenta con un Mapa de Riesgos por Proceso, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica y efectúa una valoración, señalando los responsables del seguimiento y control de los mismos y establece indicadores.
- La Universidad cuenta con los siguientes medios informativos donde se divulgan los planes, programas y proyectos de la Universidad: 1) Emisora Radio Universidad Surcolombiana 89,7 FM, 2) Revista Usconexión. 3) Boletín Informativo Interno Usco en Marcha. 4) Un chat interactivo a través de Sitio web. 5) cincuenta y ocho buzones de sugerencias distribuidos en toda la Universidad.
- Para la presente vigencia se tiene programada tanto en la sede central y subsedes la divulgación permanente del Plan Anticorrupción.
- La Universidad cuenta con un enlace de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en los cuales los ciudadanos y estudiantes presentan sus peticiones y denuncias de los actos de corrupción realizados por los funcionarios de la Universidad.
- Periódicamente se publicará una nota para la divulgación del enlace en el portal web de la Universidad, por medio del cual se pueden presentar las denuncias por hechos de corrupción.



- Audiencias públicas en los procesos de licitación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de procesos contractuales de acuerdo al Estatuto de Contratación de la Universidad.
- Convocatoria de veedurías ciudadanas, permitiendo a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones ejercer vigilancia sobre procesos de la gestión pública de acuerdo al Estatuto de Contratación de la Universidad.
- Aplicación de una Política de Seguridad que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que sean necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de La Nación y a los demás Organismos de Control.
- Responder los derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- Promover la cultura de la legalidad en la Universidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- El Comité Coordinador de Control Interno anualmente diseña y aplica el Plan de Auditoría Internas, y Fomenta la cultura del Autocontrol.
- Reuniones periódicas del GTPA – Grupo Técnico de Planeación Aplicada donde se realizan seguimientos a los Planes, Proyectos y Programas Institucionales.
- En la página oficial se encuentra actualizado el link de Contratación de la Universidad con los últimos procesos contractuales, lo cual refleja la materialización de los principios de la cultura de la transparencia según el ITC (el Índice de Transparencia por Colombia).
- La Universidad encamina su gestión para la Acreditación constante de los diferentes Programas Académicos.

2. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES

- La Universidad Surcolombiana tiene identificados y publicados en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) tres trámites misionales que son:
 - a) Inscripción, Selección y Matriculación a Programas de Pregrado.



- b) Inscripción a Cursos de Extensión.
- c) Duplicado de Diploma.
- En el año 2013, para claridad del ciudadano, en el Plan de Racionalización y Simplificación de Trámites se dio prioridad de realizar ajustes tales como: automatización de pasos, implementación de firma digital, para el trámite de:

Inscripción, Selección y Matrícula a Programas de Pregrado, y

Servicio: Expedición de Certificados Académicos.

- En el Plan de Racionalización y simplificación de Trámites tiene como plazo límite el 30 de diciembre de 2013 para su publicación.
- En Plan de racionalización y simplificación de Trámites están contemplados los siguientes ajustes: Eliminación de pasos, adición de pasos, optimización de trámites, estandarización, tiempos de duración, reducción de costos, eliminación de documentos y pasos, entre otros.
- El Plan también contiene la implementación de ventanilla de atención al ciudadano, sistema de gestión documental; como mejoramiento de procesos internos administrativos y Política de Cero Papel.

3. ..ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS.

El proceso de rendición de cuentas es el espacio propicio para la socialización y retroalimentación de la gestión pública, en aras de construir el desarrollo de la Universidad en pro del cambio y la mejora continua.

La Universidad tiene como estrategia para la rendición de cuentas las siguientes:

- Informar periódicamente a la ciudadanía en general sobre los documentos, informes y datos estadísticos de la gestión de la Universidad a través del portal web.
- Propiciar rendición de cuentas por estamentos (Estudiantes, Medios de Comunicación, Organismos de Control y Seguimiento, Agremiaciones, Corporaciones político administrativas)



Universidad Surcolombiana

-USCO-
NIT. 891.180.084-2

- Efectuar rendición de cuentas por niveles jerárquicos (Rectoría, Vicerrectorías, Decanaturas) a la ciudadanía.
- Propiciar espacios de interlocución entre la administración y la ciudadanía con el fin de fortalecer la confianza.
- Dar a conocer los informes del Plan de Desarrollo a la comunidad para recibir las sugerencias e inquietudes sobre la gestión de la Universidad.
- Convocar a la ciudadanía para que propicie los temas de interés de la Gestión, a través del portal de la Universidad para ser aclarados en la rendición de cuentas.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para mejorar la atención al ciudadano la Universidad realizará las siguientes acciones:

- Implementará un protocolo de atención al ciudadano.
- Realizará inducción y reinducción a sus funcionarios sobre técnicas de atención a los ciudadanos.
- Mantendrá actualizado el portal web sobre los avances de los planes, programas y proyectos de la Universidad.
- Atenderá la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del link publicado en el portal web.

EDUARDO PASTRANA BONILLA
Rector

JOSE DAVID RIVERA ESCOBAR
Jefe Oficina Asesora de Planeación