



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

1 de 5

Asunto	Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Primer Cuatrimestre Vigencia 2023
Dependencia	Rectoría
Responsable	Nidia Guzmán Durán

ANTECEDENTES

De acuerdo al artículo 73 de la ley 1474 establecido por la Función Pública “Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”, la Universidad Surcolombiana mediante la Resolución 017 de 2023 adopto el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 realizando la evaluación de los seis (6) componentes que lo integran para el primer cuatrimestre del presente año.

Por consiguiente, la Oficina de Control Interno responsable de realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ejecuto el informe correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2023 con las evidencias suministradas por los responsables de cada componente.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para llevar a cabo la ejecución de este seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año 2023, se tuvo en cuenta la información de los avances suministrados por los procesos responsables de las actividades de cada uno de los componentes que integran el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Ahora bien, como resultado de seguimiento se obtuvo el siguiente resultado por cada componente:

- Componente No 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos

La Universidad Surcolombiana tiene establecida la Matriz de Riesgos como herramienta de control para poder administrar y monitorear los riesgos de corrupción de esta casa de estudios.

Para el desarrollo de las actividades de este componente la Oficina Asesora de Planeación lidero y realizo la actualización del Plan y Política de Anticorrupción a corte de enero de la presente vigencia. De igual manera, el sistema de Gestión de Calidad trabajo mancomunadamente con los líderes de los procesos para llevar a cabo la actualización y consolidación del mapa de riesgos incluidos los de corrupción, el cual fue publicado en la página web de la Institución.

Vigilada Mineducación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

2 de 5

Por otro lado, la Oficina de Control Interno para la evaluación y seguimiento a los riesgos de corrupción, realiza el monitoreo mediante las actas de subcomités de autocontrol enviadas por los procesos de la Universidad Surcolombiana de acuerdo a como lo establecía la Resolución Rectoral 188 de 2020, hoy en día derogada por la Resolución Rectoral 059 de 2023 la cual empezó a regir el 10 de marzo del presente año. Conforme a lo anterior, se pudo evidenciar que mediante las actas de los subcomités de autocontrol se realizó el seguimiento a los riesgos, donde únicamente seis (6) dependencias en el mes de marzo y doce (12) en el mes de abril, cumplieron con esta buena práctica de autocontrol logrando el avance del 21% durante el primer cuatrimestre.

De igual manera, la Oficina de Control Interno mediante el Programa Anual de Auditoria avalado por el Comité de Coordinación de Control Interno, realizo dos (2) Auditorias en el primer cuatrimestre donde se le realizo el monitorio a la Administración de los Riesgos de los procesos auditados.

- **Componente No 2: Racionalización de Tramites**

De acuerdo al seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación correspondiente a las actividades señaladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la racionalización de los tramites de la Universidad Surcolombiana, se evidencio que se inscribieron los dos (2) trámites pendientes para tener un total de 20 inscritos a la fecha, obteniendo un resultado global de avance del 91% de las actividades previstas para el primer cuatrimestre, debido a que está en estudio la viabilidad de los dos tramites sugeridos por el DAFP para lograr el 100%.

Igualmente, realizaron la verificación de la normatividad interna y externa de los siguientes tramites inscritos:

- ✓ Cancelación de la matrícula académica.
- ✓ Contenido del programa académico.
- ✓ Grado de pregrado y posgrado.

Los cuales se encuentran a la fecha debidamente actualizados y vigentes a las normas establecidas.

- **Componente No 3: Rendición de Cuentas**

Para este primer cuatrimestre mediante la Resolución 061 del 14 de marzo de 2023 se convocó a la jornada de Rendición de Cuentas de la Universidad Surcolombiana, vigencia fiscal 2022, incluyendo a su vez el cronograma a las 7 facultades y las 3 vicerrectorías para su informe de Gestión.

Vigilada Mineducación



Dicha actividad fue realizada durante el mes de marzo de la presente vigencia dando cumplimiento parcial a las actividades establecidas, toda vez que para la Rendición de Cuentas de la Rectoría hubo modificación de fecha, quedando programada para el 07 de junio de la vigencia 2023 en la Sede de Garzón, debido que para la fecha que se tenía establecida en el cronograma, la Institución recibió auditoria externa de ICONTEC.

En cada rendición de cuentas, se realizaron secciones de inquietudes, preguntas y respuestas para los que participaron de manera presencial y de manera virtual mediante una encuesta realizada por la Oficina Asesora de Planeación y apoyada por la Oficina de Control Interno para el seguimiento de la misma. Finalmente, se obtiene un 91% de avance para este componente quedando pendiente la Rendición de Cuentas de la Rectoría.

- Componente No 4: Atención al Ciudadano

La Normativa para Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes Y Denuncias (PQRSDC) como es la ley 1755 de 2015, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, la cual podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, ya través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Conforme a lo anterior, la Universidad Surcolombiana en aras de dar cumplimiento a este componente mediante con el apoyo de la Secretaria General realizo el reporte público de las peticiones donde se evidencian las respuestas atendidas oportunamente; como también, realiza continuo seguimiento al correcto funcionamiento, recepción y respuesta de cada una de las solicitudes allegadas al aplicativo de PQRSDC, dejando como evidencia los distintos reportes de descarga del módulo para el primer cuatrimestre de la vigencia 2023.

De igual manera, se realizaron capacitaciones a los encargados de cada dependencia para la atención oportuna y responsable de las PQRSDC instauradas por los ciudadanos y se continúa con la normatividad nacional e institucional, dado que no se han presentado cambios.

Para la mejora en la atención al cliente, el Proceso de Talento Humano tiene programado realizar una capacitación en el mes de junio de la vigencia 2023 apoyado por un profesional de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

Por último, para el Relacionamiento con el ciudadano se formularon las preguntas que permiten identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas y se parametrizaron en el aplicativo de encuestas desarrollado por el CITCD. Dicha encuesta se tiene programada





INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO

CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

4 de 5

aplicarla entre los meses de mayo y junio con todas las partes interesadas. De igual manera, con el apoyo de Sistema de Gestión de Calidad mensualmente se han elaborado y enviado Informes de Buzón de sugerencias preliminares de los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2023, a los procesos de la institución con un total de 2213 encuestas diligenciadas las cuales evalúan la prestación de los servicios en nuestra institución, generando un 96,29% de Nivel de Satisfacción.

- Componente No 5: Transparencia y Acceso a la Información

Para el seguimiento a este componente el proceso de CITCD desarrollo e implemento el nuevo Portal Institucional en cumplimiento de los resultados de ITA 2022 y la Resolución 1519 de 2020.

Por otro lado, Mediante Resolución 009 del 25 de enero 2023 se adopta e implementa el Plan Institucional de Archivos -PINAR, el cual se encuentra publicación en el Portal Institucional en Transparencia y acceso a la información pública. Así mismo, el Área de Gestión Documental está aplicando el diagnóstico integral de archivo a toda la institución, documento decisivo en la elaboración de otros instrumentos y planes. Una vez entregado el diagnóstico se comenzará la etapa de elaboración de y actualización de los documentos en mención incluyendo por supuesto la Tabla de Control de Acceso.

Para el inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservad que tenía programado publicarse a corte de 30 de enero del presente año, aún se encuentran en actualización sin dar cumplimiento total en el plazo pactado.

Para el ítem 3.1 en cumplimiento del Artículo 8 Criterio Diferencial de Accesibilidad, de la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y Acceso a la Información Pública", La Universidad desarrolló nuevamente el Portal Institucional, definiendo criterios de accesibilidad incorporando MENU DE ACCESIBILIDAD orientada a facilitar la navegación a personas con baja visión ya que permite ampliar o reducir el texto, activar contraste, gran texto, espaciado de texto, detener animaciones, ocultar imágenes, ocultar imágenes, texto alineado, saturación entre otros.

Por último, en cuanto al monitoreo del acceso de la información pública, se anexo el reporte público de peticiones donde se evidencian las respuestas atendidas oportunamente.

- Componente No 6: Iniciativas Adicionales

Para este componente relacionado con el avance del proyecto de Código de Integridad y Buen Gobierno, se allega documento digital del avance efectuados en las vigencias 2021, 2022 e inicio del 2023.

Vigilada Mineducación



INFORME REGLAMENTARIO O SEGUIMIENTO



CÓDIGO

EV-CON-FO-03

VERSIÓN

2

VIGENCIA

2022

Página

5 de 5

Es de precisar que para el mes de septiembre de 2022, se remitió el Proyecto para su revisión al Jefe de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad, el cual realizó una serie de correcciones.

En virtud de lo anterior y teniendo en cuenta que desde el año 2021, al mencionado proyecto se le han efectuado múltiples modificaciones y no ha sido posible su expedición, desde la Oficina de Talento Humano se realizó un nuevo Proyecto de Acuerdo de Código de Integridad y Buen Gobierno, y mediante Memorando No. 029 del 13 de enero de 2023 se remitió nuevamente a la Oficina Jurídica para efectuar revisión y expedir el respectivo concepto de viabilidad.

El 18 de enero 2023 la Oficina Jurídica remitió el concepto de viabilidad y el viernes 20 de enero se realizó la revisión del proyecto, junto al concepto jurídico por parte del Comité Administrativo en donde fue aprobado el mismo.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que para dar cabal cumplimiento y desarrollo Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Universidad Surcolombiana, se tienen que seguir realizando las acciones o actividades comprometidas durante los tiempos programados; por esta razón, se recomienda a cada uno de los responsables continuar trabajando articuladamente en las tareas correspondientes a cada componente, con el fin de obtener un avance significativo en cada uno los tres (3) cuatrimestres que se realiza este seguimiento.

Conforme a lo anterior, también se recomienda a los responsables de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC fijar un producto o meta alcanzable para que la valoración de seguimiento sea eficaz y eficiente.

Por último, se debe tener en cuenta que las mejoras, modificaciones o simplificación del contenido de este PAAC deben ser publicadas y socializadas con los interesados.

Elaborado por:	Gabriel Enrique Argüello M.	Firma		Fecha	12/05/2023
Aprobado por:	Juan Manuel Charry Mosquera	Firma		Fecha	12/05/2023

Vigilada Mineducación

ENTIDAD

VIGENCIA

FECHA DE PUBLICACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/proceso	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE
	Liderar la actualización del Plan y Política anticorrupción	Plan y Política anticorrupción					
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1	Liderar la actualización del Plan y Política anticorrupción	Plan y Política anticorrupción 2023	Oficina Asesora de Planeación	Enero - Marzo de 2023	Se realizó la actualización del Plan y Política anticorrupción en el tiempo establecido. Se realizó la revisión de los riesgos de Corrupción de los procesos de la institución, quedando un total de 11 Riesgos de Corrupción con sus respectivos controles, acciones y seguimiento a los mismos, frente a la vigencia 2022 habían 14 riesgos donde se eliminaron 3 Riesgos de Corrupción del proceso de Formación debido que 1 fue clasificado como Fraude externo y 2 se unieron como Riesgo de Procesos; se eliminó 1 Riesgo de Investigación debido que fue clasificado como Fraude externo, y se creó 1 de Asesoramiento de la Calidad.	100%
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso	Líderes de cada Proceso con apoyo del equipo Sistema de Gestión de Calidad	Marzo de 2023	Se realizó la consolidación de la Matriz de Riesgos de Corrupción con base en la revisión y actualización realizada en el primer trimestre de la vigencia 2023.	100%
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	2.2	Consolidación Mapa de riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	Equipo Sistema de Gestión de Calidad	Marzo de 2023	Se publicó el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional link del Sistema de Gestión de Calidad - Documentación - Administración de Riesgos (Mapa de Riesgos)	100%
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Evaluación y Seguimiento riesgos de corrupción	Actas de Autocontrol	Líderes de cada Proceso con apoyo de la Oficina de Control Interno	Trimestral	Par este cuatrimestre los líderes de cada proceso mediante los Subcomités de Autocontrol realizaron la evaluación y seguimiento a los riesgos en el mes de Marzo como lo establece la Resolución 188 de 2020 y en Abril como lo establece ahora la Resolución Rectoral 059 de 2023 la cual empezó a regir en 10 de Marzo de la misma vigencia, con el apoyo de la Oficina de control Interno se pudo evidenciar que únicamente seis (6) dependencias en el mes de marzo y doce (12) en el mes de abril, cumplieron con esta buena práctica de autocontrol logrando el avance del 21% durante el primer cuatrimestre.	21%
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento de Riesgos de Corrupción	Formato Seguimiento Plan Anticorrupción	Oficina de Control Interno	Trimestral	Para este Seguimiento la Oficina de Control Interno mediante el Programa Anual de Auditoría avalado por el Comité de Coordinación de Control Interno, realizo dos (2) Auditorías en el primer cuatrimestre donde se le realizó el monitoreo a la Administración de los Riesgos de los procesos auditados.	33,33%

Handwritten mark

Acción a seguir	Definición del procedimiento / Trámite	Entregable / Producto	Ruta de Trabajo / Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Beneficio para el Ciudadano o Entidad	Área Responsable	ACTIVIDADES REALIZADAS	% AVANCE
Seguimiento a los tramites en creación	Certificados y constancias de estudios	Trámite inscrito ante el SUIT	<ol style="list-style-type: none"> Seguimiento al reporte de la plataforma. Subsanaciones que requerirá el DAFP. Formalización del trámite 	15/01/2023	30/06/2023	-Inscripción ante el SUIT. -Aceptable para el usuario.	Oficina Asesora de Planeación	Se inscribieron los dos tramites que estaban pendientes ante el SUIT.	100%
	Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior			15/01/2023	30/06/2023				
Seguimiento a los Trámites inscritos	Cancelación de la matrícula académica	Trámite revisado y/o ajustado y aprobado	<ol style="list-style-type: none"> Revisión del trámite con las normas internas y externas Propuesta del ajuste a la norma interna o al Trámite Trámite ajustado y aprobado 	01/02/2023	30/06/2023	- Aceptable para el usuario - Seguridad jurídica para las dos partes	<ul style="list-style-type: none"> Oficina Asesora de Planeación Registro y Control Académico Fondos Especiales Liquidación Derechos Pecuniarios 	Se realizó la revisión de la normatividad interna y externa de los tramites siendo ajustado y aprobado.	100%
	Contenido del programa académico			01/02/2023	30/06/2023				
	Grado de pregrado y posgrado			01/02/2023	30/06/2023				
	Movilidad académica			01/07/2023	15/12/2023				
	Renovación de matrícula de estudiantes			01/07/2023	15/12/2023				
	Fraccionamiento de matrícula			01/07/2023	15/12/2023				
Revisión tramites propuesto por el DAF	Préstamo bibliotecario	Trámite revisado y si procede su adopción	<ol style="list-style-type: none"> revisión aplicabilidad del trámite. Revisión del trámite con las normas internas y externas. Trámite ajustado y aprobado o no adoptado. 	01/02/2023	30/06/2023	-Inscripción ante el SUIT. -Aceptable para el usuario.	Oficina Asesora de Planeación y unidad responsable del trámite	Esta en estudio para viabilidad si son aplicables para la Institucion o no	0%
	Aplazamiento del semestre			01/02/2023	30/06/2023				
Definición de nuevos Trámites a registrar en el SUIT	Revisión de los Trámites existentes no registrados en el SUIT	Trámites documentados, revisado y aprobado	<ol style="list-style-type: none"> Revisión del trámite con las normas internas y externas Propuesta del ajuste a la norma interna o al Trámite Trámite ajustado y aprobado 	01/02/2023	15/12/2023	- Aceptable para el usuario	- Oficina Asesora de Planeación y las demás que intervengan en el procedimiento	No hay nuevos tramites sin registrar	0%

SURCOLOMBIANA		UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA				ACTIVIDADES REALIZADAS		% AVANCE	
Subcomponente		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				Fecha programada DD/MM/AAAA			
		Componente 3: Rendición de Cuentas				Meta o producto		Responsable	
		Actividades							
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Conformación grupo de apoyo de rendición de cuentas	Componente 3 Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	20/01/2023	*	100%		
	1.2	Solicitud de información para la rendición de cuentas facultades y Vicerrectorías	Cronograma Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	20/01/2023	*	100%		
	1.3	Presentación de propuesta de cronograma de Rendición de cuentas	Plantillas Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	24/01/2023	*	100%		
	1.4	Envío de Plantillas para la elaboración de Informe Ejecutivo y Presentación de Rendición de cuentas a Vicerrectorías y Decanaturas	Informe y Presentación PowerPoint	Oficina Asesora de Planeación	Hasta 22/02/2023	*	100%		
	1.5	Entrega de Informe Rendición de Cuentas Facultades a la oficina de planeación.	Informe y Presentación PowerPoint	Oficina Asesora de Planeación	Hasta 06/03/2023	*	100%		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Entrega de Informe Rendición de Cuentas Facultades, Vicerrectorías y Rectoría	Informe y Presentación PowerPoint	CTIC y Oficina sesora de Comunicaciones.	Hasta 2/03/2023	*	100%		
	2.2	Publicación Informes Rendición de Cuentas Facultades, Vicerrectorías y Rectoría	Jornada Rendición de cuentas	Rectoría y planeación	06/03/2023	*	100%		
	2.3	Organización y Coordinación de la Audiencia pública- Rectoría	Informe	Oficina Asesora de Planeación y control interno	Entre 06/03/2023 y 17/04/2023	*	100%		
	2.4	Consolidar las preguntas recibidas en el correo electrónico de rendición de cuentas, con sus respectivas respuestas de la comunidad.	Jornada Rendición de cuentas	Vicerrectorías y Decanaturas	Entre el 6/03/2023 al 27/03/2023	*	100%		
	2.5	Rendición de cuentas (audiencia Pública) Rectoría .	Jornada Rendición de cuentas	Rectoría	21-abr-23		Se reprogramo para el 07 de junio de 2023 en la sede de Garzon la audiencia publica debido a la auditoria externa de ICONTEC	0%	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaboración convocatoria rendición de cuentas	Resolución	Secretaría general	24 de enero al 02/02/2023	*	100%		
	3.2	Publicación Resolución	Publicación Portal Web	CTIC	03/02/2023	*	100%		
	3.3	Elaboración y desarrollo de plan de divulgación de rendición de cuentas. (Desde el 03-02-2023 al 17-04-2023)	Plan de divulgación	Oficina de Comunicaciones	3/02/2023 al 17/04/2023	*	100%		
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración encuestas de evaluación de las jornadas de rendición de cuentas	Encuestas	Oficina de Control Interno	Entre 22/02/2023 al 2/03/2023	*	100%		
	4.2	Aplicación de encuestas en las Jornadas de rendición de cuentas de Facultades y Vicerrectorías	Encuestas	Oficina de Control Interno	Entre 6/03/2023 al 27/03/2023.	*	100%		
	4.3	Aplicación de encuestas en la Jornada de rendición de cuentas de la rectoría	Encuestas	Oficina de Control Interno	21/04/2023	*	100%		
	4.4	Consolidación y análisis de Encuestas	Análisis de Encuesta	Oficina de Control Interno	Del 20/04/2023 hasta 10/05/2023	*	100%		
	4.5	Elaboración plan de mejoramiento de jornadas de rendición de cuentas (Si Aplica)	Plan de Mejoramiento	Facultades, Vicerrectorías, Rectoría, Oficina de Control Interno	Del 11/05/2023 al 8/06/2023	*	N.A		

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA				PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Componente 4: Atención al Ciudadano		ACTIVIDADES REALIZADAS		% AVANCE
Subcomponente		Actividades		Meta o producto		Responsable		Fecha programada		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Revisión a la oportunidad de las respuestas a los requerimientos de los usuarios	En la página Web de la USCO, publica con el nombre de "Registro público de peticiones"	Secretaría General, Coordinador de Sistema QRSDC	Cuatrimestre	Se anexa reporte público de peticiones donde se evidencian las respuestas atendidas oportunamente.	33,33%			
	1.2	Verificación de procedimientos y mecanismos de atención a las QRSDC registradas en Módulo de QRSDC- USCO	Identificación acciones de mejora	Secretaría General, Coordinadora de Sistema QRSD, Centro de Tecnologías de Información y Comunicación	Anual 31 diciembre 2023	Se realiza continuo seguimiento al correcto funcionamiento, recepción y respuesta de cada una de las solicitudes allegadas al aplicativo de QRSDC, dejando como evidencia los distintos reportes que la coordina descarga del modulo.	33,33%			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Capacitar y asesorar a los administradores del sistema de QRSD	Personal Capacitado y asesorado de forma Presencial o Virtual	Secretaría General Coordinadora de Sistema QRSD	Primero y Segundo semestre 2023	Se realizaron capacitaciones a los encargados de cada dependencia para la atención oportuna y responsable de las QRSDC instauradas por los ciudadanos	50%			
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar al personal en Mejoramiento en la Atención al Cliente	Mejorar la atención al cliente	Área de personal	Abril y Noviembre 2023	Se realizara en junio de 2023 apoyado por un profesional de la facultad de ciencias sociales y humanas	0%			
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Actualizar normatividad de acuerdo a la necesidad presentadas a nivel nacional atención a las QRSD	Normatividad Actualizada	Secretaría General	Cuando se Requiera	Se continúa con la normatividad nacional e institucional, dado que no se han presentado cambios.	33,33%			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Implementar el instrumento y la metodología a nivel institucional que permita la caracterización de usuarios, partes interesadas y la identificación de necesidades y expectativas de esas partes interesadas.	Instrumento y metodología implementados para la caracterización de usuarios, partes interesadas, identificación de necesidades y expectativas	Responsable Seguridad de la Información y Oficial de Protección de Datos personales y sistemas de Gestión	30/12/2023	Se formularon las preguntas que permiten identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas y se parametrizaron en el aplicativo de encuestas desarrollado por el CITCD. Se tiene programado aplicar dicha encuesta entre los meses de mayo y junio con todas las partes interesadas	70%			
	5.2	Aplicar encuestas de satisfacción del cliente	Informe de buzón de encuestas.	Equipo del Sistema de Gestión de Calidad.	Mensual	Mensualmente se han elaborado y enviado Informes de Buzón de sugerencias preliminales de los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2023, a los procesos de la institución con un total de 2213 encuestas diligenciadas las cuales evalúan la prestación de los servicios en nuestra institución, generando un 96,29% de Nivel de Satisfacción.	33,33%			

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA						
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	Actividad	Resultado				
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar y actualizar el sitio web institucional de Acceso a la información Pública a partir de los resultados del ITA 2022.	Sitio web institucional de Acceso a la información Pública revisado y actualizado	Centro de Información, Tecnologías y Control documental	30/08/2023	70%
	2.1	Actualización del Plan Institucional de Archivos - Pinar.	Publicación en el Portal Institucional y SGC	Lider Área de Gestión Documental	30/01/2023	100%
	2.2	Elaboración de la Tabla de Control de Acceso	Publicación en el Portal Institucional y SGC	Lider Área de Gestión Documental	15/12/2023	25%
Subcomponente 2 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	2.3	Elaboración del inventario de activos de información, Esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada.	Publicación en el Portal Institucional	CTICD y Área de Gestión Documental	30/01/2023	0%
	3.1	Gestionar la definición formal de lineamientos y responsabilidades para la divulgación de información institucional en los mecanismos autorizados (formatos alternativos comprensibles).	Lineamientos y responsabilidades para la divulgación de la información institucional en formatos alternativos comprensibles gestionados en su definición	Centro de Información, Tecnologías y Control Documental	30/12/2022	80%
Subcomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad						
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Generación y consolidación del informe de solicitudes de acceso a la información realizadas en el sistema de PQRSD	Reporte consolidado de peticiones	Coordinadora de Sistema PQRSDC	Cuatrimestre	33.33%

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Componente 6. Iniciativas Adicionales		Actividades		Meta o producto		Responsable		Fecha programada		ACTIVIDADES REALIZADAS		% AVANCE		
SURCOLOMBIANA	Subcomponente	1.1	Actualización del código de Buen gobierno y de Ética de la Universidad Surcolombiana según, " Resolución 144 de 2008" a Código de Integridad aplicando la normatividad Decreto Nacional 1499 de 2017	Código de Integridad a Implementar	Oficina de Talento Humano articulado con la Oficina de Aseguramiento de la Calidad													
			Socialización del Código de Integridad	Código de Integridad socializado con la Comunidad Universitaria	Oficina de Talento Humano articulado con la Oficina de Aseguramiento de la Calidad													
		1.2																