

	Control de la información y transparencia	Código	PDE.AT-03 v.00
		Página	1 de 10

1. Objetivo y Alcance

Establecer y determinar las actividades que se ejecutan desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, como apoyo para garantizar el acceso a la información pública y promover la gestión de la Transparencia Institucional.

Este procedimiento abarca desde la revisión del portal web de transparencia en el portal web institucional hasta el punto móvil de atención al ciudadano.

2. Responsable

Los responsables son: el líder y los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, Control Interno de Gestión, Oficina de Planeación y Oficina de Comunicación y Prensa.

3. Definiciones

3.1. Acceso

Desde una perspectiva jurídica, el acceso se relaciona con el ejercicio de derechos fundamentales, como el acceso a la justicia, a la información y a los bienes y servicios públicos. (Sentencia T-292/19). Por otro lado, en el ámbito tecnológico, el acceso hace referencia a la posibilidad de conectarse y utilizar herramientas digitales e internet.

3.2. Actualización de información.

Se refiere al proceso de incorporar datos nuevos o recientes a un sistema, documento o páginas web, con el propósito de mantener su contenido vigente y preciso. Este proceso es fundamental en los medios de comunicación digitales, donde la actualización constante garantiza que los usuarios accedan a información actual y relevante.

3.3. Auditoría

Es la revisión sistemática de una actividad o de una situación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse.

3.4. Correo electrónico

Son sistemas electrónicos que se encargan de recibir, almacenar y enviar mensajes. Reciben el nombre de correo porque en sí realizan la misma función que el correo postal pero al correo electrónico se le adjudica el atributo "electrónico" puesto que se realiza mediante sistemas informáticos

Elaboró	Aprobó	Validó
Firma Lucy Amaya Santana José Franky Niño	Firma Sandra Marcela Cabeza Mogollón	Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo
Fecha 28 de marzo de 2025	Fecha 28 de marzo de 2025	Fecha 07 de abril de 2025

	Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional	Código	PDE.AT-03 v.00
		Página	2 de 10

3.5. FURAG

Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de la vigencia anterior al reporte.

3.6. Información Pública.

Cualquier información, independientemente de su forma o formato, que una institución divulga, difunde o pone a disposición del público.

3.7. Matriz de Autodiagnóstico ITA (Índice de Transparencia y de Acceso a la Información).

Es una herramienta que permite a los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014 medir su cumplimiento. Se trata de un mecanismo de vigilancia y garantía del cumplimiento de la norma.

3.8. Página web institucional.

Una página web institucional es un sitio web oficial que ofrece información sobre una institución o empresa. Su objetivo es transmitir confianza y generar empatía con los usuarios.

3.9. SECOP II

(Sistema Electrónico de Contratación Pública II) es una plataforma en línea que permite a las entidades estatales y a los proveedores realizar procesos de contratación.

3.10. Solicitud de Información.

Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

3.11 Transparencia.

Es el “marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública” que debe regir las actuaciones de todas las instituciones públicas en Colombia. Cuenta con tres dimensiones: (I) Transparencia en la gestión; (II) Transparencia en rendición de cuentas; (iii) Transparencia de acceso a la información pública.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario**, en la ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública) y la resolución 1519 de 2020 (por medio de la cual se definen los estándares de publicación de la información pública).

	Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional	Código Página	PDE.AT-03 v.00 3 de 10
---	--	--------------------------------	---

4. Contenido

Nº DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	REVISIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA EN EL PORTAL WEB INSTITUCIONAL	
1.1	<p>El apoyo Jurídico y/ o el líder del proceso, ingresa al portal https://www.unipamplona.edu.co y se dirige al botón de transparencia https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparenc/21092022/transparencia_acceso_info_publ.jsp</p>	Líder y/o apoyo jurídico
Transparencia y acceso a la información pública		
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex-grow: 1;"> <p>En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y de la Resolución 1519 de 2020, La Universidad de Pamplona pone a disposición de las partes interesadas el sitio de Transparencia y Acceso a la Información Pública de nuestra institución.</p> <p>Según la normatividad, la información que se crea y reposa en las entidades estatales es de carácter público, en este sentido, en esta sección podrá tener fácil acceso a la información y los procesos que se llevan acabo en la Universidad.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  Información de la entidad </div> <div style="text-align: center;">  Normativa </div> <div style="text-align: center;">  Contratación </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  Planeación </div> <div style="text-align: center;">  Trámites </div> <div style="text-align: center;">  Participa </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  Datos abiertos </div> <div style="text-align: center;">  Información específica para grupos de interés </div> <div style="text-align: center;">  Información específica por parte de la entidad </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  Transparencia vigencias anteriores </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p>Atención al ciudadano y transparencia <i>Nuestra prioridad es Usted</i></p> </div> <p>Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@unipamplona.edu.co</p> </div> </div>		

	Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional	Código	PDE.AT-03 v.00
		Página	4 de 10

1.2	<p>El funcionario realiza comparación de cada estándar de publicación establecido en la matriz ITA (documento en formato Excel), instrumento que proporciona la Procuraduría General de la Nación de acuerdo a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y la resolución 1519 de 2020 para revisar que la información publicada se encuentre actualizada y bajo los criterios de la norma.</p>	Líder y/o apoyo jurídico
------------	--	--------------------------

<p>ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Matriz de Cumplimiento Versión 1 -2021-</p>	 PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
---	---

ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR PARTE DEL SUJETO OBLIGADO DE LA LEY 1712 DE 2014:

1. Cada sujeto obligado debe verificar las obligaciones de divulgación de información que debe cumplir conforme con la normativa que le aplique, y publicarla en el respectivo menú secundario. En caso que el sujeto obligado encuentre una excepción de publicación de información, conforme con la normativa que le aplique, e por las cuales no debe publicar la información en cuestión. Igualmente, es necesario informar en la sección correspondiente del menú de transparencia y acceso a la información (Número 4.2 Anexo No. 2)

2. La presente matriz de excel **NO SUSTITUYE EL DILIGENCIAMIENTO DEL ÍNDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**. Esta herramienta contiene las preguntas que el aplicativo ITA contendrá a la hora de ser diligenciado en el sitio web de la Procuraduría General de la Nación: <https://www.procuraduria.gov.co/portal/ITA/page>.

MENÚ NIVEL I	MENÚ NIVEL II		EXPLICACIÓN	NORMATIVIDAD	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN DE N/A
	Subnivel	Ítem			SI	NO	N/A	

ANEXO TÉCNICO 1. ACCESIBILIDAD

			Si el elemento no tiene link (p. ej. imágenes, documentos, etc.) que apunten a otra página web o correo electrónico, se considera que no existe accesibilidad alternativa?	Proporcionar un enlace a URL donde pueda descargar los certificados emitidos por el representante legal de la autoridad, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y la resolución 1519 de 2020, así como en el Decreto 1070 de 2010, artículo 13, apartado 1º, numeral 1.1.2.1.2.1 y el complemento Resolución 019 de 2019 Ministerio de Cultura.	X			https://www.unlp.edu.co/autodiagnostico/certificado_web_prensa.pdf

1.3	<p>Si la información se encuentra debidamente actualizada, se anexa el enlace o link dentro de la columna “OBSERVACIONES DE LA VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO Y/O JUSTIFICACIÓN”.</p>	Líder y/o apoyo jurídico
1.4	<p>Si la información NO se encuentra debidamente actualizada, se proyecta un correo electrónico con la solicitud de información o actualización a la dependencia encargada. Una vez la dependencia efectúa la debida respuesta o actualización en la página, se hace nuevamente la revisión y de ser necesario se hace la solicitud a través de correo electrónico a la oficina de Comunicación y Prensa para que realice la publicación en la sección de Transparencia correspondiente.</p>	Líder y/o apoyo jurídico, dependencia encargada y comunicación y prensa
1.5	<p>Para la evidencia de este procedimiento se elabora un acta de seguimiento cada dos meses, en la cual se especifica la revisión de la Matriz de Autodiagnóstico ITA y cuáles fueron las solicitudes de información y/o actualización que se realizaron durante cada periodo.</p> <p>Nota: Cabe resaltar que la matriz de Autodiagnóstico ITA es una herramienta para la vigilancia del cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014 y la resolución 1519 de 2020 empleada por la Procuraduría General de la Nación para evaluar y fomentar la transparencia en las Instituciones Públicas, por lo que la Oficina de Atención al Ciudadano hace la entrega del formato externo a la Oficina de Control Interno de Gestión, cuando esta lo solicite. Teniendo en cuenta que esta dependencia es la encargada de las Auditorías en este caso de un ente externo.</p>	Líder y/o apoyo jurídico Control Interno de Gestión.
2	SEGUIMIENTO AL DIRECTORIO INSTITUCIONAL	
2.1	<p>La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia realiza seguimiento al directorio administrativo y de los servicios ofrecidos por la institución a través de la Página web como estrategia para mejorar</p>	Líder del proceso funcionario designado



Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional

Código

PDE.AT-03 v.00

Página

5 de 10

	<p>el servicio al ciudadano.</p> <p>El funcionario designado por el líder del proceso realiza llamadas telefónicas de manera aleatoria según los datos registrados en el directorio administrativo y posteriormente diligencia el formato FDE.AT-06 "Hoja de Seguimiento Directorio Administrativo" los datos de respuesta. En caso de que la dependencia atienda la llamada, se marca "X" en la casilla "SI", especificando fecha y hora; en caso de que la dependencia NO atienda la llamada, se marca "X" en la casilla "NO", especificando fecha y hora.</p> <p>Al finalizar el seguimiento, se recopila la información de las dependencias que no atendieron la llamada y se procede a elaborar un acta en el formato FAC-08 "Acta de Reunión de Grupo de Mejoramiento", la cual será remitida a la Oficina de Control Interno de Gestión para realizar seguimiento a la evaluación y mejora de los servicios dentro de cada proceso.</p>	Oficinas Administrativas Control Interno de Gestión.
--	--	--

DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	MEDIO DE CONTACTO	RESPUESTA		LLAMADA	
			si	no	FECHA	HORA
1 RECTORÍA						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

3	APOYO EN LA ORGANIZACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	
	La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia antes de la puesta en marcha a la estrategia de Rendición de Cuentas realiza y aplica la "CONSULTA TEMAS DE INTERÉS" a las partes interesadas para recopilar la información relevante para tratar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia, cuyos datos se entregan al comité.	Líder del proceso, funcionario OACT comité de rendición de cuentas

	Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional	Código Página	PDE.AT-03 v.00 6 de 10
---	--	--------------------------------	---



CONSULTA TEMAS
DE INTERÉS CIUDADANO



Objetivo:
Promover la participación de la ciudadanía en temáticas de mayor interés para la comunidad universitaria y general en la Rendición de Cuentas vigencia 2024

Destino	
Nombres	
Apellidos	
Grupo de Interés	
Correo Electrónico	
Dirección	
Teléfono Fijo	
Celular	
Archivo Adjunto	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo. ⚠ Importante Sólo puede adjuntar un archivo por mensaje (no mayor a 1 MB).
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Enviar"/>	
Nota: Todos los campos son obligatorios.	
<input type="button" value="Cerrar"/>	

3.1	<p>De igual forma, en la presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el Líder del proceso de Atención al Ciudadano socializa lo correspondiente al consolidado de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones obtenidas en la vigencia. De la misma manera, se comparte lo referente al consolidado de la encuesta de Percepción del Producto y/o Servicio de las Partes Interesadas</p> <p>Durante la jornada, la Oficina de Atención al Ciudadano implementa el canal de preguntas a través del Foro virtual mediante el enlace de preguntas dispuesto para tal fin, las cuales se entregan al comité para su respuesta al final de la rendición</p> <p>Al finalizar la Audiencia, se realiza una encuesta al público asistente mediante código QR tanto de manera presencial como a las personas conectadas en los medios de comunicación digitales. La cual sirve como insumo para el informe que publica la Oficina de Planeación.</p> <p>Cabe resaltar que La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia apoya en todo lo demás que sea necesario en la construcción en la estrategia de Rendición de cuentas de acuerdo a lo solicitado por el Comité de Rendición de Cuentas.</p>	
4	SEGUIMIENTO AL PORTAL SECOP II	

La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia realiza seguimiento al portal SECOP II, para lo cual el Funcionario designado, Líder, funcionario OACT,



Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional

Código

PDE.AT-03 v.00

Página

7 de 10

	<p>mensualmente ingresa al portal de la Agencia Nacional de Contratacion publica Colombia compra eficiente en la sección, "Buscar Proceso de Contratación" y digita los datos de búsqueda correspondiente a la Universidad de Pamplona, los cuales arroja lo correspondiente a los contratos cargados durante el mes evaluado. Luego realiza el seguimiento individual a cada contrato publicado teniendo en cuenta los siguientes datos:</p> <p>Número de contrato</p> <ul style="list-style-type: none">- Duración del contrato- Fecha de terminación del contrato- Fecha firma del contrato- Fecha inicio de ejecución del contrato- Plazo ejecución del contrato- Fecha publicación del contrato- Número de documentos publicados en PDF- Fecha publicación, modificación <p>Posteriormente mediante memorando, realiza el envío a la Oficina de Contratacion lo correspondiente a los hallazgos del seguimiento.</p>	Oficina de Contratación
5	PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA	
5.1	<p>CAPACITACIONES</p> <p>Para dar cumplimiento a los establecido en el acuerdo 017 del 22 de abril de 2016 en el artículo 4 , en el cual se establecen las funciones de la oficina de Atención al Ciudadano en especial las referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Diseñar estrategias para implementar el servicio de atención al ciudadano y transparencia en la Universidad de Pamplona.✓ Capacitar a la comunidad Universitaria en servicio al cliente y relaciones interpersonales. <p>Se trabaja de la Mano con los estudiantes de Prácticas Formativas II, del programa de Psicología para establecer el plan de capacitaciones semestrales referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Capacitación "Instructivo para el funcionario: Servicio al Ciudadano y cultura del servicio"✓ Capacitación: " Herramientas de accesibilidad web" (Resolución 1519 de 2020)✓ Capacitaciones a los funcionarios de las dependencias sobre la aplicación de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 del 2014.✓ Sensibilización sobre el Manual de Atención al Ciudadano y Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional, a las diferentes dependencias administrativas. De igual forma, se establecerán estrategias comunicativas semestrales para la promoción de la inclusión y la prevención de la no discriminación. <p>Según el orden y las temáticas establecidas en el plan de capacitaciones semestral, El o los estudiantes asignados como practicantes a la OACT, junto a el Funcionario asignado, se presentan a las dependencias de la Universidad de Pamplona, con la finalidad de brindar información que sensibilice y capacite a los trabajadores de</p>	

	Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional	Código	PDE.AT-03 v.00
		Página	8 de 10

<p>la Institución.</p> <p>Al finalizar cada jornada de capacitación el estudiante o funcionario deberá entregar el formato FGH-07 v.03 Control de asistencia a los asistentes de la capacitación realizada. Por otro lado el estudiante o funcionario debe diligenciar el formato FDE.AT-07 "Seguimiento a la Promoción de la Transparencia Institucional" con la evidencia fotográfica y la información necesaria para cada capacitación, es decir para cada dependencia o población que recibió la capacitación</p> <p>Nota: De no asignarse estudiante en el periodo académico, el líder del proceso asignará un funcionario (que será el Apoyo Jurídico y/o Apoyo de Psicología), para impartir las capacitaciones del semestre.</p>		
<p>5.2</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN</p> <p>La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia con el apoyo del estudiante de prácticas formativas del programa de Comunicación Social implementan estrategias de comunicación para la difusión de la Transparencia con información relevante como: canales de atención dispuestos para la recepción de PQRSDF en cualquier tema, incluyendo los relacionados a discriminación e inclusión, a través de boletines informativos, publicaciones en redes sociales, cuñas o emisiones radiales, entre otras.</p> <p>Por cada estrategia implementada se diligencia el formato FDE.AT-07 "Seguimiento a la Promoción de la Transparencia Institucional" con la evidencia fotográfica y la información necesaria para cada actividad.</p> <p>Nota: De no asignarse estudiante de Trabajo de Campo Universitario (TCU) del programa de Comunicación Social en el periodo académico vigente, la actividad no se llevará a cabo.</p>	<p>Líder, funcionario OACT y estudiante trabajo de campo universitario, del programa de comunicación social</p>
<p>5.3</p>	<p style="text-align: center;">PUNTO MOVIL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p>La Oficina de Atención al Ciudadano, implementa puntos móviles de atención, determinados en modo, tiempo y lugar a consideración del líder del proceso, para fomentar la difusión de la información y promover la participación de las partes interesadas, facilitando el acceso a trámites y servicios ofrecidos por la oficina y la Institución.</p> <p>Al finalizar cada punto móvil se diligencia el formato FDE.AT-07 "Seguimiento a la Promoción de la Transparencia Institucional" con la evidencia fotográfica y la información necesaria para cada actividad.</p>	<p>Líder de proceso y funcionarios encargados</p>
<p>5.4</p>	<p>Para el seguimiento en las actividades 5.1, 5.2 y 3.3 se tiene establecido el formato FDE.AT-07 v 00 descrito a continuación</p>	<p>Líder de proceso, funcionarios encargados, estudiantes 10 semestre de psicología y estudiante trabajo de campo universitario, del programa de comunicación social</p>

	Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional	Código Página	PDE.AT-03 v.00 9 de 10
---	--	--------------------------------	---

	Seguimiento a la Promoción de la Transparencia Institucional.	Código Página	FDE.AT-07 1 de 1																				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">FECHA:</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 15%;">HORA:</td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> <tr> <td>TEMA</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>LUGAR DE APLICACIÓN</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>CANTIDAD DE PARTICIPANTES</td> <td colspan="3"></td> </tr> <tr> <td>POBLACIÓN ESPECIFICA</td> <td colspan="3"></td> </tr> </table>	FECHA:		HORA:		TEMA				LUGAR DE APLICACIÓN				CANTIDAD DE PARTICIPANTES				POBLACIÓN ESPECIFICA					
FECHA:		HORA:																					
TEMA																							
LUGAR DE APLICACIÓN																							
CANTIDAD DE PARTICIPANTES																							
POBLACIÓN ESPECIFICA																							

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos
- NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- MECI:2014 - Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública)
- Resolución 1519 de 2020 (Por medio de la cual se establecen los estándares de publicación de la información pública)
- Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el derecho de petición)
- Ley 962 de 2005 Antitrámites.
- Artículo 4 del acuerdo 017 del 22 de abril del 2016 (Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia)
- MDE.AT-01 v.00 - Manual de Atención al Ciudadano
- TDE.AT-01 v.00 - Protocolo de Atención al Ciudadano con Diversidad Funcional

	Control de la Información y promoción de la Transparencia Institucional	Código	PDE.AT-03 v.00
		Página	10 de 10

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación

7. Anexos

“No aplica”