

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**

ÓSCAR HERNÁN RAMÍREZ

Rector

JORGE ANDRÉS SARMIENTO ROJAS

Director de Planeación

MÓNICA EDELMIRA RAMÍREZ GONZÁLEZ

Directora de Control Interno

GERMÁN AMÉZQUITA BECERRA

*Director de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones
Líder Gobierno en Línea*

PAOLA IVETH RODRÍGUEZ CONTRERAS

Representante de la Alta Dirección

MARÍA CLAUDIA GÓMEZ URICOECHEA

Profesional Quejas, Reclamos y Sugerencias

LINA MORENO FONSECA

Profesional Universitario Dirección de Planeación

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACION	4
2.ASPECTOS INSTITUCIONALES	5
2.1 Misión.....	5
2.2 Visión.....	5
2.3 Política De Calidad.....	5
2.4 Objetivos Estratégicos De Calidad	6
2.5 Valores Institucionales	7
2.6 Mapa de Procesos	8
3. OBJETIVOS	9
3.1 Objetivo General.....	9
3.2 Objetivos Específicos	9
4. ALCANCE	10
5. MARCO LEGAL	11
6. DIAGNOSTICO	13
6.1 Gestión De Riesgos De Corrupción	13
6.2 Racionalización De Tramites	15
6.3 Rendición De Cuentas	15
6.4 Atención Al Ciudadano	17
6.5 Alcance Control Interno	20
6.6 Iniciativas Adicionales.....	20
Recomendaciones de Mejora.....	20
7. METODOLOGIA	25
7.1 Aspectos Generales	25
7.2 Desarrollo De La Metodología.....	26
7.2.1 Identificación de Riesgos de Corrupción.....	26
7.2.2 Racionalización de Tramites	26
7.2.3 Participación Ciudadana y RdC.....	28
7.2.4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	29
7.2.5 Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Publica	30
8. COMPONENTES DEL PLAN	30
8.1 PRIMER COMPONENTE: Gestión de Riesgos de Corrupción.....	30
8.1.1 Meta	30
8.1.2 Indicador	30
8.1.3 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	30
8.1.4 Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción 2017	32

8.1.6 Plan de Trabajo para la Gestión de Riesgos de Corrupción	50
8.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Tramites	52
8.2.1 Meta	52
8.2.2 Indicador	52
8.2.3 Responsable	52
8.2.4 Política de Racionalización de Tramites	52
8.2.5 Plan de Trabajo Estrategia Anti Trámites	54
8.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas_	55
8.3.1 Meta	55
8.3.2 Indicador	55
8.3.3 Acciones para Generación y Divulgación de la Información	55
8.3.4 Acciones para Promover el Dialogo	55
8.3.5 Acciones de Incentivos	55
8.3.6 Plan de Trabajo para la Rendición de Cuentas	56
8.3.7 Plan de Trabajo Rendición de Cuentas Revisión por la Dirección	58
8.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano	61
8.4.1 Meta	61
8.4.2 Indicador	62
8.4.2 Plan De Trabajo Para Mejorar La Atención Al Ciudadano	62
8.4.3 Lineamientos Generales Para La Atención De PQRSD.....	64
8.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información	65
8.5.1 Meta	65
8.5.2 Indicador	65
8.5.2 Plan De Trabajo Para La Transparencia Y Acceso A La Información	65
8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	68
8.6.1 Meta.....	68
8.6.1 Plan De Trabajo Iniciativas Adicionales.....	68
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	69
10. GLOSARIO	70

1. PRESENTACIÓN

Con base en lo definido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en su decreto reglamentario 2641 de 2012, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) y el Decreto 124 de 2016, todas estas orientaciones están dadas a prevenir la corrupción en la entidad, se ha decidido proceder en la formulación del presente documento Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para el año 2019, basados en los lineamientos definidos en el documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO versión 2 de 2015. En él se incluyen los componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción–Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos Generales para la atención de peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales donde están consignadas las actividades del Plan con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional.

En cuanto al primero se incluye el plan de trabajo para la definición de la política administración de riesgos de corrupción con el fin de enfocar el propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo de corrupción y a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos, se trace una hoja de ruta para la identificación de riesgos y acciones para su manejo tendiendo a definir distintas estrategias para el seguimiento del mapa de riesgos de corrupción que se formule.

Tal como lo indica la guía, el segundo componente, estrategias para racionalización de trámites, se trata de identificar, priorizar y racionalizar los 23 trámites que se han identificado dentro del SUIT y que aplican para las corporaciones Autónomas Regionales y a su vez gestionar la plataforma citada durante el año 2016.

Para el tercer componente de Rendición de Cuentas, se propone que a partir del diagnóstico sobre el estado del proceso en la entidad, diseñar e implementar herramientas para fortalecer estas actividades dentro del marco general y los compromisos legales definidos incluyendo lo necesario dentro del sistema administrativo de gestión, que asegure una adecuada interacción con la ciudadanía dentro de los mecanismos de control social y participación, por otra parte se definen los distintos aspectos relacionados con la evaluación y el seguimiento de la estrategia.

En cuanto al cuarto componente relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se establecen los distintos compromisos en esta materia para el desarrollo institucional frente al servicio al ciudadano y a la cultura de servicio de los servidores públicos así como los distintos canales de atención definidos dentro del sistema de calidad.

El quinto componente relacionado con los mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información, es de importancia fortalecer los distintos canales y mecanismo en la entidad para hacer conocer información con base a distintos medios (físicos y electrónicos), la capacidad de respuesta de cara a la ciudadanía frente a la demanda de información, el inventario de activos de información así como el modo en que se debe presentar la información de carácter público. Igualmente, para este componente se incluye el respectivo compromiso por parte de la entidad.

Así mismo, como complemento dentro del presente plan se incluyen los compromisos adicionales establecidos de manera voluntaria que contribuyen a fortalecer la lucha contra la corrupción así como los mecanismos para la consolidación, monitoreo y control del plan lo cual posibilitará permanentemente aplicar los correctivos necesarios a fin de asegurar una adecuada implementación.

Se espera con el presente plan contribuir a las políticas del gobierno nacional orientadas al fortalecimiento de los mecanismos de control y mejoramiento de la gestión pública en la entidad.

BORRADOR

2. ASPECTOS INSTITUCIONALES

2.1 Misión (Acuerdo 025 de 2017)

La **misión** de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, es: “formar personas como profesionales integrales en diferentes niveles de educación superior, fortaleciendo las actividades de docencia, investigación, extensión e internacionalización, como aporte a la transformación y al desarrollo de la sociedad”.

2.2 Visión (Acuerdo 025 de 2017)

La **visión** de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia considera que “para el 2026 seremos una Institución de Educación Superior de excelencia académica a nivel Nacional e Internacional, reconocida por liderar el mejoramiento de la calidad de la educación, el desarrollo social sustentable, cultural y económico, con justicia, equidad, responsabilidad social, innovación, competitividad y pertinencia con la región y el país”.

2.3 Política del Sistema Integrado de Gestión (Resolución 6738 de 2017)

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia tiene como misión, formar personas como profesionales integrales en diferentes niveles de educación superior, fortaleciendo las actividades de docencia, investigación, extensión e internacionalización, como aporte a la transformación y al desarrollo de la sociedad, se compromete a:

- ✓ Cumplir con los requisitos legales aplicables, asociados a las actividades y otros requisitos de las partes interesadas.
- ✓ Prevenir la contaminación, mediante el control y minimización de sus aspectos e impactos adversos significativos derivados de sus diferentes actividades.
- ✓ Implementar programas que generan hábitos y comportamientos seguros, que permitan la prevención de accidentes y enfermedades de tipo ocupacional en los servidores públicos.
- ✓ Mejorar continuamente la gestión y desempeño eficiente, eficaz y efectivo del Sistema Integrado de Gestión y dentro del marco de su función, contribuir al logro de los fines esenciales del Estado, definidos constitucionalmente.

Y así ser reconocida como una de las mejores Universidades del país, con proyección internacional e identidad latinoamericana, formadora de profesionales competentes e innovadores, pensadores críticos,

solidarios, con alto sentido de responsabilidad social, promotores de convivencia para la construcción de una nación con identidad, equidad y justicia.

2.4 Objetivos SIG (Resolución 5287 de 2016)

- ✓ Alcanzar y mantener la Acreditación Institucional, y la de Alta Calidad de sus Programas Académicos.
- ✓ Mantener una constante formación y capacitación de sus servidores públicos.
- ✓ Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías de información y comunicación.
- ✓ Expandir la proyección social de la Universidad a través de Centros y Grupos de Investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y la comunidad en general.
- ✓ Fortalecer las relaciones interinstitucionales de la Universidad.
- ✓ Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Asegurar la gestión socialmente responsable en las relaciones de la Universidad con sus partes interesadas.
- ✓ Garantizar la gestión de los aspectos e impactos adversos significativos derivados de las actividades, proyectos, productos o servicios que controla la Universidad o sobre los que pueda influir, promoviendo mecanismos de sensibilización y capacitación ambiental al interior y en sus partes interesadas para generar una cultura armónica de convivencia con el medio ambiente.
- ✓ Desarrollar estrategias en busca de la prevención de las lesiones y/o enfermedades en los trabajadores, controlando los peligros y riesgos laborales identificados. (Fuente: Res 5715 de 2014)
- ✓ Realizar las actividades de prevención y promoción orientadas a fortalecer la conducción segura de vehículos y desplazamiento peatonal (Resolución 5287 del 15 de noviembre de 2016)

2.5 Valores Institucionales (Acuerdo 019 de 2017)

✓ **INTEGRIDAD**

Vivimos la Integridad que lleva intrínseca la ética, la disciplina, el respeto por la dignidad humana y la firmeza en nuestras acciones.

✓ **LIDERAZGO**

De manera creativa y con identidad Upetecista, promuevo ambientes de cambio en beneficio del desarrollo Institucional.

✓ **SERVICIO**

Mantengo disposición para escuchar, entender y satisfacer las necesidades y expectativas misionales de nuestro público de interés.

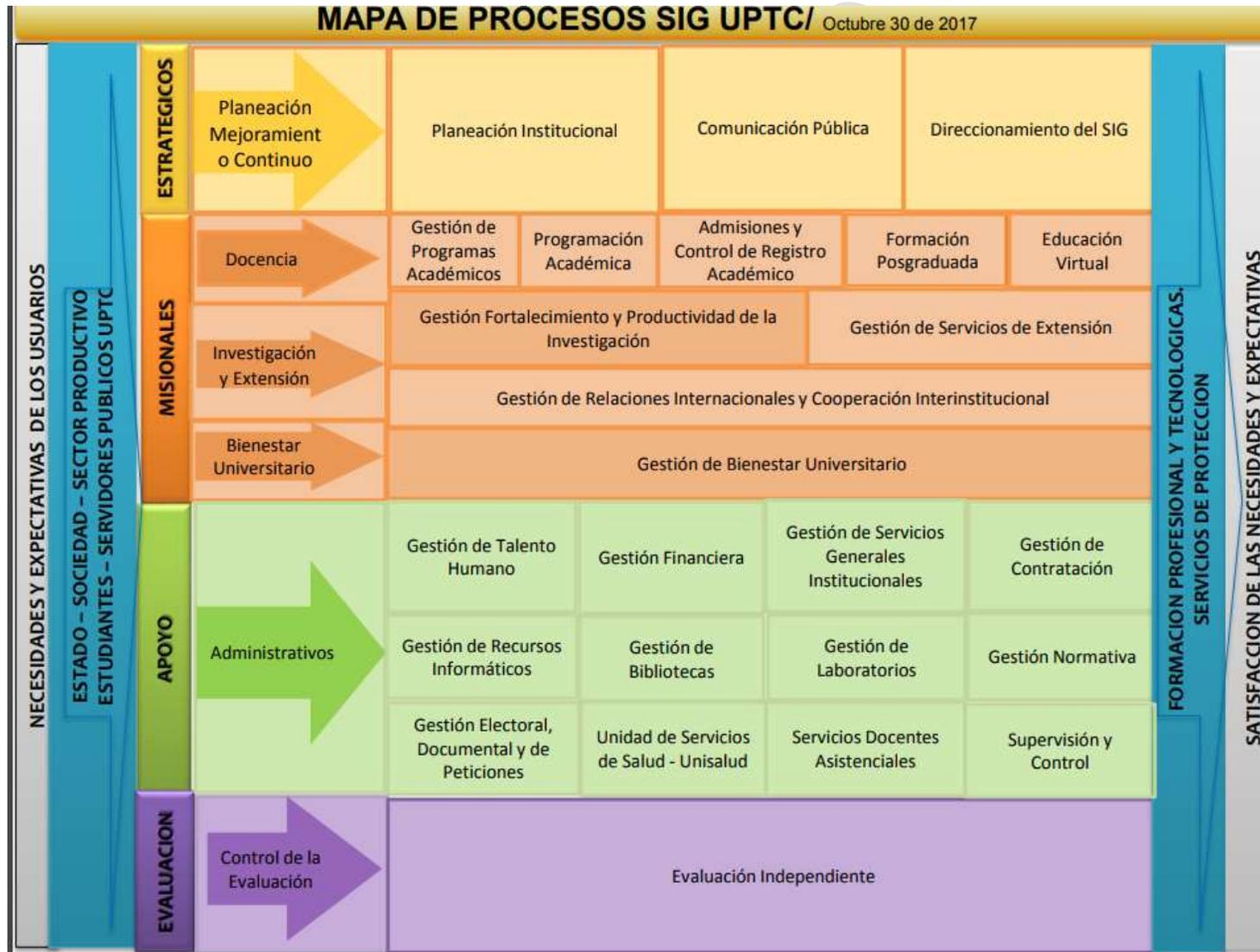
✓ **SOLIDARIDAD**

Hago propias las metas de mi institución y contribuyo al logro de los resultados.

✓ **TOLERANCIA**

Respeto la diferencia de los demás en su forma de ser, pensar y actuar.

2.6 Mapa De Procesos



3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Propender por la transparencia institucional a través de la participación de los servidores públicos en cada uno de los procesos institucionales

3.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Gestionar los riesgos de corrupción identificados en la Universidad estableciendo medidas orientadas a controles para evitar su materialización.
- ✓ Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos en la UPTC.
- ✓ Promover mecanismos para ejercer el derecho de participación ciudadana dando a conocer el actuar y la gestión de la Universidad.
- ✓ Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Universidad a los usuarios.
- ✓ Implementar políticas de transparencia enmarcando acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho al acceso de la información pública.
- ✓ Diseñar iniciativas que permitan el afianzar la estrategia de lucha anticorrupción de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

4. ALCANCE

Este documento “Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano”, aplica para los servidores públicos y contratistas de la Universidad pedagógica y Tecnológica de Colombia en la ejecución de los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable en todas las sedes de la Universidad.

BORRADOR

5. MARCO LEGAL

La Universidad toma como referente lo que en materia de corrupción, atención al ciudadano y racionalización de trámites ha incorporado el Gobierno Nacional y la UPTC en su estructura normativa, principalmente:

- ✓ 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".
 - Artículo 73, define para "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".
 - Artículo 76 establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... En la página web principal de toda Entidad Pública, deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".
 - Artículo 78, "todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".
- ✓ El Estatuto General de la Universidad, Acuerdo 066/2005 consagra los principios de buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, lealtad, economía, celeridad y publicidad, los cuales se deben aplicar en las actuaciones administrativas.
- ✓ Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✓ Ley 1437 del 18 de enero de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 - Artículo 64, establece que el Gobierno Nacional establecerá los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos.
- ✓ Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012,
 - Artículo 1 establece "Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- Artículo 2. "Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- ✓ Decreto 2573 de 2014, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- ✓ Decreto 019 de 2012 o "Ley Anti trámites", expedido con el fin de "suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Reglamentado por los Decretos 734 y 1450 de 2012.
- ✓ El artículo 14 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012, PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD
 - Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto, En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.
- ✓ Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y Decreto Reglamentario 103 de 2015. por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014
- ✓ Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de Petición y a lo resuelto en la sentencia C – 951 de 2014 de la Corte Constitucional.
- ✓ Decreto 943 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- ✓ Decreto 124 del 26 de enero del 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

6. DIAGNÓSTICO 2018

El Plan anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar a la Entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos.

Es por ello que la Universidad realizó una evaluación de la gestión realizada en el año 2018 de cada uno de los componentes del plan que de manera preventiva dirigen la entidad a la transparencia y a la mejora continua evitando los posibles hechos de corrupción.

En el 2018 se realizó la actualización del plan anticorrupción y mapa de riesgos, de acuerdo a las directrices establecidas por la Presidencia de la Republica. Dicho documento fue elaborado en conjunto con los líderes de proceso.

6.1 Gestión De Riesgos De Corrupción

En el 2018 se encontraron 8 riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia e identificados en zona de riesgo alta y extrema:

Descripción del riesgo de corrupción	Zona de riesgo sin controles	Zona de riesgo implementando controles
Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Extrema	Alto
El cobro por realización o agilización de la gestión jurídica. (Concusión)	Extrema	Alto
Manipular los procesos a través del apoderado de la Universidad, en contra de los intereses institucionales	Extrema	Alto
Alteración de las actas y documentos que se generan en el proceso para beneficiar al contratista y en bien propio.	Extrema	Alto
Incumplimiento de compromisos establecidos en contratos y convenios de nivel nacional.	Extrema	Moderado
Incumplimiento de requisitos legales para el desarrollo de procesos administrativos y académicos favoreciendo intereses particulares	Alta	Baja
Manipulación de datos en el portal web para beneficiar a un tercero	Alta	Baja
Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Alta	Baja
Pérdida de recursos bibliográficos o equipos como tablets, portátiles, etc...	Alta	Baja

De los 25 procesos que tiene la Universidad establecidos, 14 identificaron riesgos de corrupción, para los cuales se establecieron controles y actividades de seguimientos evitando la materialización de los mismos.

En total se identificaron 35 riesgos de corrupción distribuidos de la siguiente manera:

MACROPROCESO	No. RIESGOS DE CORRUPCION IDENTIFICADOS
Procesos Estratégicos	5
Procesos Misionales	10
Procesos de Apoyo	19
Procesos de Evaluación	1

6.2 Racionalización de Trámites

El componente de Racionalización de trámites en el año 2018, se componía de cuatro actividades, las cuales se cumplieron parcialmente, como se evidencia en el siguiente cuadro:

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite de pago de matrículas de pregrado	50
Por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite de pago de matrículas de posgrado	50
Por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite y generar certificado de notas	50
Por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite y generar certificado de laboral	50

Fuente: Dirección de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

A la fecha el área de sistemas de la UPTC, está realizando avances en la plataforma para la implementación del Botón de Pagos y posteriormente se llevará a cabo la implementación de la Firma Digital estableciendo un plazo hasta julio de 2019. El avance se puede evidenciar en la página web: pagos.uptc.edu.co.

6.3 Rendición De Cuentas

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La UPTC define una serie de mecanismos orientados a generar transparencia y confianza entre las directivas de la institución y los ciudadanos y con el fin de garantizar el ejercicio del control social a la administración de los recursos públicos.

La rendición de cuentas demanda la implementación de diversos mecanismos de divulgación como son la audiencia pública presencial, y las consultas por vía web que convoca la Rectoría de la Universidad. Igualmente, la publicación del informe de gestión y de los resultados sociales, las audiencias e informes de gestión realizados por la unidades académicas, la publicación de la información e interacción con la ciudadanía en el Portal Universitario y en las redes sociales digitales, la difusión de la información institucional en los medios de comunicación. La rendición de cuentas fortalece la relación con los medios de comunicación externos y facilita que la ciudadanía conozca de primera mano el quehacer de la Universidad.

La ciudadanía por redes sociales:

PARTICIPACION CIUDADANA	Si	N/A	No	Total
ID de respuesta				0
Fecha de envío				0
Última página				0
Lenguaje inicial				0
PARTICIPACION CIUDADANA	Si	Poco comprensible	No	Total
¿El documento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018, tiene lenguaje comprensible?	312	83	18	413
¿Conoce los riesgos de corrupción de su proceso y los controles para mitigarlo?	272	0	141	413
¿Conoce de algún caso de corrupción en la Universidad?	74	0	339	413

¿Qué actividades cree usted que deben hacer parte del plan?	Total
Socialización con toda la comunidad. Foros, debates, mesas de trabajo, por carreras o dependencias	48
Posibilidad de que el proceso de denuncia esté blindado a represalias	10
Documento completo y concreto	21
Seguimiento a la línea telefónica de denuncias	2
Asegurar inclusión y transparencia en los procesos, entes de control eficientes	36
Rendición de cuentas	29
Auditoría permanente en los procesos en los cuales se pueda generar corrupción, mayor supervisión y control en la aplicación de sanciones.	18
Seguimiento de los procesos de elecciones para representantes en cada uno de los estamentos	11
Capacitación continua a los funcionarios sobre normas anticorrupción, jornadas anticorrupción, sanciones	43
Seguimiento a casos detectados, hacer efectivas quejas y sugerencias	17
Inclusión de mecanismos para agilizar trámites aplicar la Ley anti trámites	22
Propuesta de recuperación del buen ciudadano y de atención a los estudiantes	19
Temas relacionados con pliegos de condiciones y trámites de contratación	8
Bolsa de trabajo para gente nueva y pasantías remuneradas para estudiantes	3
Estrategias para ampliar la divulgación del plan, participación de líderes estudiantiles en los procesos	16
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	9
Modelo de estrategias que incentiven al funcionario a seguir la transparencia	2
Modelo para aplicar encuestas de satisfacción con respecto a los proyectos realizados en la universidad	5
Estrategias para valoración del personal de acuerdo a la profesión, experiencia y capacidades	6
Implementar talleres de sensibilización y promoción sobre el Plan	15
Políticas de seguimiento y control en el proceso de compra y servicios	4
Estrategias de control y Vigilancia en el manejo de los recursos	27
Diseñar un procesos a seguir, cuando se tenga conocimiento de un posible caso	3
Ninguna	39
TOTAL	413

¿En cuál de los siguientes componentes de la UPTC debe enfocar sus mayores esfuerzos?	Total
Gestión del riesgo de corrupción	96
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	120
Rendición de cuentas	75
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	52
Racionalización de trámites	70
TOTAL	413

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano?	Total
Socialización con la comunidad total de la UPTC, para la retroalimentación respectiva, plasmado en actas	47
No, documento completo	76
Implementación de mecanismos para dinamizar la comunicación entre estamentos	26
Establecer un debido proceso y mecanismos para el acceso a la información	15
Capacitar al personal administrativo en Atención al Cliente, valores y temas pertinentes	61
Hacer actividades prácticas (lúdicas) y difundirlas con anticipación para mayor participación comunitaria	18
Realizar capacitaciones a los funcionarios de forma frecuente (cursos, seminarios) sobre los valores	33
Mayor claridad en el documento, con un lenguaje comprensible	8
Divulgar la normatividad sobre el Plan Anticorrupción para toda la comunidad universitaria	10
Mayor participación de la comunidad estudiantil y académica en la construcción del Plan	17
Realizar auditorías a las dependencias con mayor frecuencia	11
Crear mecanismos para denunciar conductas irregulares que se observen dentro de la institución	22
Capacitar al personal administrativo y académico en tema de Pertenencia con la Institución	19
Realizar un procedimiento a seguir para denunciar actos que sean de corrupción	17
Hacer seguimiento de casos en la comunidad académica, docentes y estudiantes	20
Crear estrategias para mejorar el servicio y disminuir la tramitología en las diferentes dependencias	13
TOTAL	413

La ciudadanía en la audiencia: comunicaciones

Preguntas encuesta	Opciones de Respuesta	No. Respuestas	%
1. ¿Cree Usted que la audiencia se desarrolló de manera Organizada?	a. Bien Organizada	38	95
	b. Regular	2	5
	c. Mal	0	0
2. La explicación de los temas fue:	a. Clara	39	97.5
	b. Confusa	1	2.5
	Respuesta invalida	0	0
3. La oportunidad dada a los asistentes para intervenir durante la audiencia pública fue:	a. Igual	38	95
	b. Desigual	1	2.5
	c. no responde	1	2.5

BORRADOR

6.4 Atención Al Ciudadano

COMPONENTE	ACTIVIDAD	META Y PRODUCTO	FECHA PROGRAMA DE EJECUCIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA
Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar diagnóstico analizando el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora (revisión integral)	Se realizó diagnóstico del estado actual del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias en el mes de noviembre, el cual se puede observar en el link http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/quejas_reclamos_sugerencias/documentos/2018/diagnostico_2018.pdf	30/11/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
	Socialización del formato de encuesta para medir el nivel de satisfacción de usuarios con trámites y servicios	Se diseñaron las encuestas, en las cuales se involucraron los siguientes procesos, Departamento de Admisiones y Control de Registro Académico, Dirección de Bienestar Universitario y Bibliotecas en todas las seccionales; estas fueron socializadas y obra registro de ello.	30/05/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
	Implementar encuesta de satisfacción de usuarios y publicar los resultados	Se encuentran publicadas en la web, se pueden observar los resultados en los siguientes links http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/quejas_reclamos_sugerencias/documentos/2018/encu_per_usu_soli_serv_2018.pdf http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/quejas_reclamos_sugerencias/documentos/2018/enc_usuarios_serv_uptc_2018.pdf	31/10/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
	Proyectar la creación de un sistema para el seguimiento de todas las peticiones que reciben las unidades académicas administrativas	Se evidencia acta del mes de septiembre en la cual se establece la necesidad de automatizar la recepción de derechos de petición de cada unidad académica administrativa en un registro único, el cual centralice esta información.	31/10/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

COMPONENTE	ACTIVIDAD	META Y PRODUCTO	FECHA PROGRAMA DE EJECUCIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA
Normativo	Identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio de PQRS	En la página de la universidad se encuentra publicado este informe, se puede ubicar en el link http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/documentos/inf_cumplim_norm.pdf	30/04/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, incluyendo ley de transparencia y comunicación pública y política de protección de datos personales	Se evidencia acta de trabajo con la Dirección de Comunicaciones y borrador de lo que debe ir plasmado en la campaña.	30/05/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

COMPONENTE	ACTIVIDAD	META Y PRODUCTO	FECHA PROGRAMA DE EJECUCIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA
Normativa	Divulgar la política incluida en el código del buen gobierno	Se realizó campaña tanto por la emisora, banner de la página de la universidad y redes sociales de la política de buen gobierno como de los mecanismos para atender requerimientos	30/09/2018	Dirección de Comunicaciones/ Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Fortalecimiento de canales de atención	Realizar análisis y priorizar los requerimientos solicitados a través de los diferentes canales de atención, para solicitar la socialización directa del líder del proceso correspondiente	Se realizó socialización con los líderes de proceso de los requerimientos más frecuentes a fin de obtener más información del procedimiento y dar una respuesta más completa y oportuna a los usuarios de lo cual se encuentra registro.	30/09/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Talento Humano	Capacitar a los funcionarios en el cumplimiento y respuesta a peticiones según la ley 1755/2015	Se realizó capacitación y se evidencia registro de asistencia.	30/09/2018	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias/ Departamento de Talento Humano

Fuente:

Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

6.5 Alcance Control Interno

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META Y PRODUCTO	FECHA PROGRAMA DE EJECUCIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA
Identificación de Riesgos				
Seguimiento	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley	100% Para la Vigencia 2018 se realizaron informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción cuatrimestralmente, el informe con corte a diciembre está	30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018	Dirección de Control Interno
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Relacionamiento con el ciudadano	Vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la entidad (Ley 734/2002, Acuerdo 028 de 2017)	100% La Dirección de Control Interno con el fin de vigilar la atención al ciudadano realiza cierres mensuales a todas las, quejas, reclamos y peticiones presentadas en la Universidad y dos informes semestrales, siendo estos los puntos de control para dar respuesta de fondo a los requerimientos radicados.	Semestral	Dirección de Control Interno
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
Transparencia Activa	Evaluar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 "Matriz autodiagnóstico"	100% La Dirección de Control Interno realiza seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 semestralmente, utilizando como herramienta, la matriz de cumplimiento de la Procuraduría General de la Nación, en donde la Universidad obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 97%, para el Segundo semestre de 2018.	Semestral	Dirección de Control Interno

6.6 Iniciativas Adicionales

COMPONENTE	ACTIVIDAD	META Y PRODUCTO	FECHA PROGRAMA DE EJECUCIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA
Código de Ética	Socialización del Código de ética a los funcionarios	Mediante resolución 7144 de 2017 se adopta el código de ética de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. El porcentaje de la actividad programada para el 2018 50%, teniendo en cuenta que el documento se encuentra publicado en el mapa de procesos del SIG pero se requiere realizar una socialización con todos los servidores públicos. La actividad se reprograma para el año 2019.	Inicio: marzo 2018 Final: abril de 2018	Direccionamiento de SIG
Código de Buen Gobierno	Creación de Indicadores y medición de las políticas establecidas en el Código de buen gobierno.	0% avance se reprograma para el año 2019. La actividad se reprograma para el año 2019.	Inicio: 01/07/2018 Final: 30/09/2018	Direccionamiento de SIG
Código de Buen Gobierno	Socialización del Código de Buen Gobierno a funcionarios	0% avance se reprograma para el año 2019. La actividad se reprograma para el año 2019.	Inicio: 01/10/2018 Final: 30/11/2018	Direccionamiento de SIG

Recomendaciones de Mejora:

- Realizar con los líderes de proceso un Autodiagnóstico cuidadoso, para formular actividades efectivas a cada uno de los componentes en la vigencia 2019.
- Tener en cuenta las últimas directrices establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (Diagnóstico, Planeación, Implementación, y Seguimiento)
- Alinear las metas establecidas dentro del Plan de Desarrollo institucional involucrando la participación ciudadana, dando cumplimiento a la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

*Fuente
Dirección de Control Interno*

7. METODOLOGÍA DE DISEÑO

7.1 Aspectos Generales

La metodología utilizada para el desarrollo del plan, es tomada directamente de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 - 2015, como se establece en el artículo 2.1.4.1 del Decreto 124 de 2016.

Se realizaron reuniones en el mes de noviembre, con el fin de socializar aspectos generales, como la Política Institucional de Transparencia, se realiza una explicación de cada uno de los componentes que conforman el plan, el avance a la fecha y las etapas para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano está compuesto por 5 componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción = mapa de riegos de corrupción de la entidad.
- b) Racionalización de Trámites
- c) Rendición de Cuentas
- d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- e) Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Para el desarrollo del Plan se deben tener presente los siguientes lineamientos:

- El Plan Anticorrupción se publicara a más tardar el 31 de enero de cada año

- A partir de la fecha de publicación, cada responsable dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada componente y permanentemente las monitoreará y evaluará. Dentro de este ejercicio se deben garantizar que los controles aplicados son eficaces y eficientes.
- Después de la publicación del Plan Anticorrupción durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Estos cambios se deben solicitar por escrito y ser motivados, justificados e informados a la oficina de Control Interno y a la Dirección de Planeación
- Una vez publicado el Plan, la entidad debe adelantar las acciones necesarias para promocionarlo y divulgarlo
- El seguimiento está a cargo de la Oficina de control Interno, es quien verifica los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción. Este seguimiento comprende verificar y evaluar la elaboración, y ejecución de las acciones de control.

7.2 Desarrollo de la Metodología

7.2.1 Identificación De Riesgos De Corrupción Y Acciones Para Su Manejo

Desde la Alta Dirección de la Entidad, se ha venido impulsando la política de administración de riesgos, la cual ha contado con la participación y compromiso de todos los funcionarios y docentes de la Institución y de esta manera convertirse en una parte básica del proceso de planeación y cumplimiento de las funciones asignadas a cada una de las dependencias.

A partir de la aprobación de la “Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública” y la entrada en vigencia Decreto 2641 de 2012, que determina la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al interior de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, se han realizado diferentes actualizaciones al documento “**Identificación De Peligros, Valoración De Riesgos Y Determinación De Controles (P-DS-P10)**” en el marco del Sistema Integrado de Gestión, en pro de fortalecer la administración del riesgo y el mejoramiento continuo de la entidad.

Para la aplicación de esta estrategia, la Dirección de Planeación brinda acompañamiento permanente a las dependencias mediante capacitación y jornadas de formulación, monitoreo y actualización de los riesgos.

De acuerdo con lo anterior, a la fecha se han identificado un total de 11 riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia e identificados en zona de riesgo alta y extrema.

Desde la Dirección de Planeación se realiza seguimiento al mapa de riesgos institucional y al mapa de riesgos de corrupción de manera trimestral, la Oficina de Control Interno se encarga de evaluar la aplicación de la política para la administración del riesgo de la entidad.

7.2.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En la Dirección de Planeación, con el apoyo del Grupo GEL (Gobierno en Línea) ha revisado el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos, con el objetivo de facilitar el acceso de los clientes o usuarios de servicios a los mismos, así como gestionar su mejoramiento disminuyendo los tiempos y automatizándolos.

Los trámites y otros procedimientos administrativos vigentes que se encuentran publicados en el portal de la Universidad son:

Trámites:

1. **Aplazamiento del semestre:** Retiro voluntario que realiza el estudiante por motivo de fuerza mayor, el cual genera una reserva de cupo y permite retomar posteriormente los estudios al mismo programa académico.
2. **Cancelación de Matrícula académica:** Cancelación voluntaria y definitiva de la matrícula académica en una institución de educación superior.
3. **Carnetización:** Obtención del documento que acredita al estudiante como miembro de la institución ya sea activo o egresado y que lo faculta para ejercer derechos y deberes dentro del establecimiento de educación superior.
4. **Cursos intersemestrales:** Ingresar a los cursos que se desarrollan fuera del periodo académico normal con una programación especial, los cuales permiten al estudiante nivelarse o cubrir más rápidamente el programa académico.
5. **Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios:** Obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.
6. **Grado de posgrado y Pregrado:** Obtener el reconocimiento de carácter académico otorgado a los estudiantes que culminan un programa de pregrado o posgrado, al haber adquirido un saber determinado en una institución de educación superior.
7. **Inscripción a un programa de posgrado:** Postularse como aspirante para ingresar a los programas de pregrado, que lo formará como profesional capaz de ejercer actividades acordes a su propósito de vida, y que en un futuro contribuya en el desarrollo regional y social.

8. **Inscripción a un programa de Pregrado:** postularse como aspirante para ingresar a programas académicos como especializaciones, maestrías, doctorados y post-doctorados.
9. **Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado:** Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico como especialización, maestría, doctorado y post-doctorado.
10. **Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado:** Adquirir la calidad de estudiante activo de un programa académico.
11. **Registro de asignaturas:** Realizar el proceso de adición y cancelación de asignaturas que deben ser cursadas durante un semestre académico, según el plan de estudios de la carrera a la cual este adscrito un estudiante activo en la institución de educación superior.
12. **Reingreso a un programa académico:** Recuperar la calidad de estudiante activo cuando se ha cancelado un semestre, cumplido una sanción disciplinaria o voluntariamente no se haya renovado la matrícula.
13. **Renovación de matrículas a estudiantes:** Renovar la calidad de estudiante activo de un programa académico.
14. **Transferencia de estudiantes de pregrado:** Cambio de un programa académico a otro programa afín en la misma institución o a otra institución de educación superior, tanto en el ámbito nacional como internacional.

7.2.3 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el objetivo de promover la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas desde la entidad, fortalecer y visibilizar la relación con los usuarios y ciudadanía en general, se han venido implementando acciones de participación ciudadana, a través de actividades tales como foros, chats, transmisiones radiales, encuentros, reuniones de carácter informativo, audiencias, publicación de información en diferentes medios, entre otros.

Un ejemplo de ello, es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realiza de manera anual en la cual se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, ejecución presupuestal, talento humano, contratación y cumplimiento de metas, entre otros; y los principales retos para la vigencia siguiente.

Para este propósito se emplean diferentes canales de comunicación, tal y como lo establece la estrategia de Gobierno en Línea, los cuales son de fácil acceso y comprensión para todo público. Entre estos están: página web, redes sociales, YouTube, comunicaciones escritas, radio, teléfono y actividades presenciales.

Desde la dirección de Planeación se coordina la formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, que incluye las acciones tendientes al fortalecimiento de la participación ciudadana y Rendición de Cuentas.

Adicionalmente, para la Rendición de Cuentas vigencia 2019 se continuará vinculando a los ciudadanos en el ejercicio público, por medio de foros, charlas, chats, etc. Garantizando así una gestión pública efectiva y participativa promoviendo el control social, buscando que participen no solo en el momento de ejecución de cada una de las acciones, sino que también sean incluidos en el momento en que se prioricen los temas a tratar en cada una de estas.

En este sentido se trabaja en dar información de calidad y en lenguaje comprensible, que el diálogo con la ciudadanía y la Universidad sea de doble vía, que haya incentivo para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas y que siempre se realice evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

7.2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaria General de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, con el apoyo del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, fortaleció las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos de política, y presenta herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

El objetivo de este sistema es mejorar los siguientes aspectos:

- ✓ Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes
- ✓ Fortalecer la satisfacción de los clientes de la Entidad
- ✓ Estandarización de conceptos y lineamientos
- ✓ Mayor soporte y apoyo a las partes interesadas para dar las respuestas a las solicitudes

Se cuenta con diferentes espacios en la Entidad para atención a la ciudadanía, como se especifica en la siguiente imagen:

MEDIOS DE ATENCION AL USUARIO

Su requerimiento puede hacerse llegar a cualquier de los medios que a continuación se presentan:



CHAT UPTC

Ingreso

Horario de atención:
Lunes y jueves 9:00 a.m. - 12:00 m.

HORARIO DE ATENCIÓN
Personal y Telefónico
Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

 <p>En forma personal: Edificio Administrativo 1 Piso Tunja - Boyacá</p>	 <p>Línea Gratuita 018000 942024</p>
 <p>Canal de denuncias de hechos de corrupción (57+8) 7425220</p>	 <p>Telefax: (57+8)7428263</p>
 <p>Recepción de Notificaciones Judiciales notificaciones.judiciales@uptc.edu.co</p>	 <p>Conmutador (57+8) 405626 Ext.:2580</p>
 <p>Correo Electrónico quejas.reclamos@uptc.edu.co</p>	 <p>Formulario en línea Sugerencia, queja, reclamo, consulta o denuncia</p>
 <p>BUZONES FÍSICOS Consulte la ubicación de los buzones en cada sede</p>	

7.2.5 MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Los informes que se deben reportan, de acuerdo con las periodicidades de cada uno, son: Seguimiento a la Planeación, Resultado de indicadores, Informes de Gestión, Informe Resultados de la Gestión y Programa Anual de Auditorías, Informes de ley, Informes de Auditorías Internas, Informes de Auditorías Externas, Actas del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 "Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional" y el Decreto 103 del 20 de enero de 2015. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.", la Universidad, pone a disposición de la

ciudadanía la siguiente información: **Cuadros de clasificación documental, Registro de Activos de Información, Esquema de publicación, índice de información clasificada y reservada.**

8. .COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1 PRIMER COMPONENTE: Gestión De Riesgos De Corrupción

8.1.1 META

Mantener actualizados los posibles riesgos de corrupción de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, las medidas orientadas a controlarlos y realizar sus seguimientos.

Para su desarrollo por los diferentes se implementa la guía de la Presidencia de la Republica 2015 “Metodología para la gestión del riesgo de corrupción”.

8.1.2 INDICADOR DE MEDICIÓN

Actas de taller de evaluación de la Gestión con el seguimiento correspondiente

8.1.3 RESPONSABLES

Líderes de proceso

8.1.4 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

Dentro de los mecanismos establecidos para el cumplimiento del compromiso para impedir, prevenir y combatir la aparición de hechos de corrupción en todas sus modalidades, se cuenta con:

- Código de ética en el que se contemplan principios, valores y directrices éticas y de convivencia que guíen el desarrollo de la gestión académico administrativa por parte de cada uno de los servidores de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Divulgar a través de los diferentes medios publicitarios institucionales las normas éticas y de convivencia, advirtiendo la determinación inquebrantable de su cumplimiento.
- Fomentar procesos internos claros, equitativos, viables y transparentes.

- Denunciar las conductas irregulares o improcedentes que se observen al interior de la entidad o en la interacción con los grupos de interés. Igualmente, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia se compromete a capacitar a sus servidores públicos cuando lo crea conveniente, en cumplimiento de sus programas de formación ciudadana, a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana, como por ejemplo chats, foros, charlas, etc.

Acciones en la Lucha Anticorrupción La entidad rechaza toda práctica corrupta, para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones en los principios, valores y directrices establecidos en el Código de Ética.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en la labor diaria.
- Los directivos de la institución promoverán la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles, como parte de un gran esfuerzo pedagógico.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial.
- En materia de contratación, publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con la legislación y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos vigentes.
- También se compromete la Universidad a la realización de trámites más ágiles y oportunos, con el cumplimiento de los requisitos legales de manera amable y en pro de las expectativas de los usuarios y ciudadanos en general, así como a la revisión constante de los procesos y trámites para reducirlos y simplificarlos. A su vez se compromete a mejorar en la atención al usuario y en el servicio al cliente, procurando el trato digno y respetuoso de los ciudadanos.

8.1.5 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, adopto la metodología descrita en la guía para la gestión del riesgo de corrupción emitida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la

República, que contempla las etapas de identificación, valoración y consolidación en la matriz mapa de riesgo de corrupción de la entidad.

8.1.6 PLAN DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

CRONOGRAMA COMPONENTE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

SUBCOMPONENTE	No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION	PRESUPUESTO
						Gestión / Recursos
Implementación de la Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2019:						
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisión de la Política de Riesgos de Corrupción vigente	Comunicaciones Internas	Dirección de Planeación/ SIG/ Dirección de Comunicaciones	Semestral Junio 2019/ noviembre 2019	Gestión
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Socialización y divulgación a las dependencias sobre la gestión del riesgo de corrupción	Actas	Dirección de Planeación	may-19	Gestión
	2.2	Realizar mesas de trabajo con los procesos	Actas	Dirección de Planeación	may-19	Gestión
	2.3	Actualizar el Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa actualizado	Dirección de Planeación/ Líderes de proceso	sep-19	Gestión
3. Consulta y Divulgación	3.1	Realizar publicación del mapa de riesgos de corrupción	Publicación realizada	Dirección de Planeación	31 de enero/ agos 2019	Gestión
	3.2	Consulta participativa involucrando actores internos de la Construcción del Plan Anticorrupción	Registro de las reuniones	Dirección de Planeación	enero de 2019	Gestión

	3.3	Publicación del Plan Anticorrupción	Registros de difusión del plan	Dirección de Planeación/ Dirección de Comunicaciones/Departamento de innovación Académica	31 de Enero de 2019	Gestión
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo y revisión	Taller de evaluación de la gestión de cada proceso	Líderes de proceso	Cada Trimestre	Gestión
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe	Dirección de Control Interno	30 de abril	Gestión
					3 de agosto	
					31-dic	

Nota: la palabra GESTION en cada uno de los cronogramas se refiere al cumplimiento que debe realizar cada funcionario en la ejecución de dicha actividad.

8.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti Trámites

7.2.6 META:

Implementar acciones que optimicen los trámites con el fin de facilitarle al ciudadano el acceso y los servicios que brinda la Universidad.

7.2.7 INDICADOR:

Trámites racionalizados / tramites propuestos

7.2.8 RESPONSABLES:

Líderes de proceso

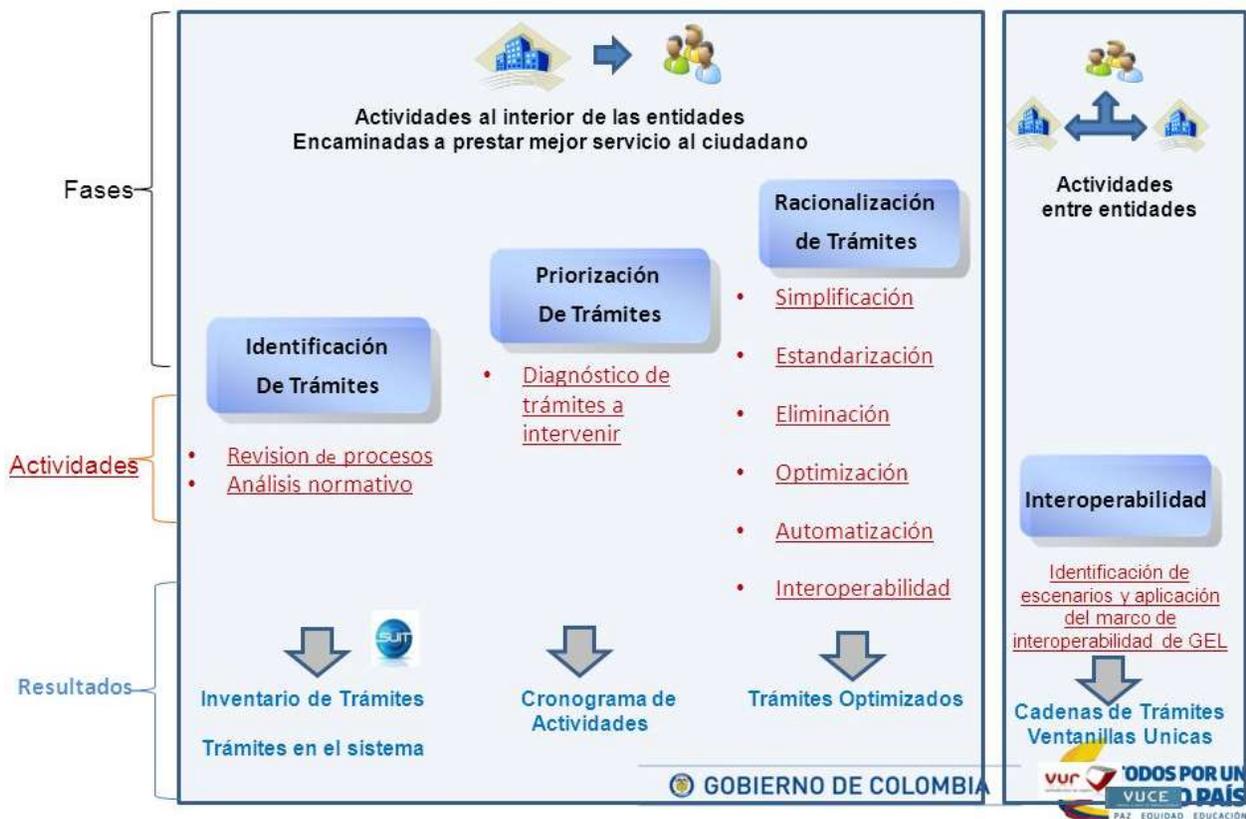
7.2.9 POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES:

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; el objetivo primordial, es facilitar el acceso a los ciudadanos de los trámites y servicios en la Universidad: simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; encaminada a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir riesgos de corrupción, generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, entre otros y mejorar las relaciones entre los ciudadanos, servidores públicos y el Estado.

Los mecanismos utilizados por la Universidad, en la racionalización de trámites propenden por:

- Respeto y trato digno al ciudadano, mejorando la confianza en las instituciones del Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

7.2.10 FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Fuente: Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2

7.2.11 PLAN DE TRABAJO ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

NOMBRE DE LA ENTIDAD	UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA
-----------------------------	--

SECTOR ADMINISTRATIVO	EDUCACION
------------------------------	-----------

DEPARTAMENTO	BOYACA
---------------------	--------

MUNICIPIO	TUNJA
------------------	-------

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION

				TIPO DE RACIONALIZACION		
--	--	--	--	--------------------------------	--	--

NUMERO	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ETIDADES
14279	Matriculas aspirantes admitidos a programas de pregrado	Tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite de pago de matriculas	Habilitar el botón de pago electrónico	La matrícula se realizara de acuerdo al calendario académico, se debe cumplir las condiciones y reunir la documentación, presentar los documentos ara liquidación de matrícula y formalizar la misma. El trámite se realiza en forma presencial	El trámite de pago de matrícula tendrá la opción de realizarse en línea	Disminución en tiempo de desplazamiento a entidades bancarias a realizar la transacción. Disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano

22696	Matriculas aspirantes admitidos a programas de posgrado	Tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite de pago de matriculas	Habilitar el botón de pago electrónico	La matrícula se realizara de acuerdo al calendario académico, se debe descargar el desprendible de pago, reunir la documentación. El tramite no se realiza totalmente en línea y se obtiene la matrícula como estudiante de posgrado en un día hábil.	El trámite de pago de matrícula tendrá la opción de realizarse en línea	Disminución en tiempo de desplazamiento a entidades bancarias a realizar la transacción. Disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano
HO	Certificado de notas	Tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite y generar a constancia	Implementar expedición de certificados online	El trámite de certificados se realiza de manera personal, para lo cual el interesado debe acudir a las oficinas. El certificado se expide al día siguiente de la solicitud	El trámite de pago de matrícula tendrá la opción de realizarse en línea	Disminución en tiempo de desplazamiento a entidades bancarias a realizar la transacción. Disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano
HO	Certificado laboral	Tecnológica por medio del uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, agilizar el trámite y generar a constancia	Implementar expedición de certificados online	El trámite de certificados se realiza de manera personal, para lo cual el interesado debe acudir a las oficinas. El certificado se expide al día siguiente de la solicitud	El trámite de pago de matrícula tendrá la opción de realizarse en línea	Disminución en tiempo de desplazamiento a entidades bancarias a realizar la transacción. Disminución de costos de desplazamiento para el ciudadano

7.3 TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas

7.3.1 META:

Afianzar la comunicación entre la Universidad y el entorno social, a través de diferentes estrategias de participación ciudadana, dando a conocer la gestión que realiza la Institución con el apoyo y las exigencias de las partes interesadas.

7.3.2 INDICADOR:

Actividades realizadas de comunicación con el usuario / actividades propuestas de comunicación con el usuario

7.3.3 ACCIONES PARA GENERACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

- ✓ Informes de gestión y de ejecución presupuestal
- ✓ Páginas web y redes sociales
- ✓ Publicaciones
- ✓ Publicidad y Comunicados de prensa
- ✓ Uso de redes sociales
- ✓ Medios de comunicación masiva
- ✓ Carteleras o avisos informativos
- ✓ Datos abiertos

7.3.4 ACCIONES PARA PROMOVER EL DIÁLOGO

- ✓ Audiencia Pública Participativa - Reuniones zonales (obligatoria)
- ✓ Espacios de diálogo a través de nuevas TI
- ✓ Publicación en la página web institucional de:
 - Presupuesto
 - Cumplimiento de metas
 - Informes de gestión
 - Metas e indicadores de gestión
 - Informes de los Entes de Control que vigilan la Entidad
 - Contratación

7.3.5 ACCIONES DE INCENTIVOS (Por lo menos una en la estrategia anual)

- ✓ Capacitación
- ✓ Participación y colaboración abierta

7.3.6 ESTRATEGIA PARA LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	No	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
				Comienzo	Fin	GESTION / RECURSOS
Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Programación Audiencia Rendición de Cuentas	Rectoría/	feb-19	marzo 10 de 2019	GESTION
			Dirección de Planeación			
	1.2	Estructura del Informe	Grupo Asesor Designado	feb-19	mar-19	GESTION
	1.3	Informe generado	Dirección de Planeación	feb-19	mar-19	GESTION
	1.4	Informe Divulgado (Acciones de generación y divulgación)	Departamento de Innovación académica /Dirección de Comunicaciones/ Dirección de Planeación	12 de marzo de 2019	12 de abril de 2019	GESTION
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Informe Publicado	Departamento de Innovación académica	12 de marzo 2019	12 de marzo 2019	GESTION
	2.2	Informe Divulgado (Acciones de generación y divulgación)	Dirección de Planeación/	12 de marzo 2019	12 de abril de 2019	GESTION
			Departamento de Innovación académica/			
	2.3	Eventos Realizado	Dirección de Planeación/ Departamento de Innovación académica/	Constantemente	Constantemente	GESTION

			Dirección de Comunicaciones			
	2.4	Invitación Realizada	Dirección de Comunicaciones	16 de marzo de 2019	5 de abril de 2019	\$ 1.000.000
	2.5	Convocatoria Masiva Realizada	Dirección de Comunicaciones	12 de marzo de 2019	12 de abril de 2019	\$ 3.000.000
	2.6	Espacios Habilitados (<i>Acciones para generar Dialogo</i>)	Departamento de Innovación académica /Dirección de TICS/ Dirección de Comunicaciones	12 de marzo de 2019	12 de abril de 2019	\$ 2.000.000
Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y petición de cuentas	3.1	Encuesta Virtual Portal web	Dirección de Planeación/ Departamento de Innovación académica /Dirección de Comunicaciones	12 de marzo de 2019	12 de abril de 2019	GESTION
	3.2	Informe borrador evaluado antes de publicar	Departamento de Servicios Docentes Asistenciales/ Dirección de Planeación	feb-19	11 de marzo de 2019	GESTION
		Realización Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Rectoría/Dirección de Planeación/Todas las dependencias /Dirección de Comunicaciones	12 de abril de 219	12 de abril de 2019	GESTION
	3.3	Espacios Dispuestos	Departamento de Servicios Docentes Asistenciales / Dirección de TICS/ Dirección de Comunicaciones	12 de marzo	12 de abril de 2019	GESTION
	3.4	Registro	Dirección de Comunicaciones	12 de abril de 2019	12 de abril de 2019	GESTION
		P-CP-P01-I02-F01 De Asistencia Diligenciado				
	3.5	Formulario físico de preguntas formato	Dirección de Comunicaciones	12 de abril de 2019	12 de abril de 2019	GESTION

		P-CP-P06-I02- F02	Grupo asesor designado			
Evaluación y Retroalimentación a la Gestión institucional	4.1	Evaluación de la audiencia formato	Dirección de Comunicaciones	12 de abril de 219	12 de abril de 2019	GESTION
		P-CP-P01-I02-F03				
	4.2	Acta generada	Dirección de Planeación	12 de abril de 219	mayo de 2019	GESTION
	4.3	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia de Rendición de cuentas	Dirección de control Interno	Corte 30/04/2019	Corte 31/08/2019 Corte 31/12/2019	GESTION

7.3.7

7.3.8 PLAN DE TRABAJO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS ESPACIO ADICIONAL

(La Universidad de forma permanente hace rendición de cuentas a la ciudadanía por medio de la publicación de la información relevante en el link <http://www.uptc.edu.co/gel/transparencia>)

SUBCOMPONENTE	No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE EJECUCION	PRESUPUESTO
						Gestión / Recursos
ELEMENTO INFORMACIÓN						
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN						
Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Solicitud de información para Revisión por la Dirección de acuerdo a la guía para la revisión por la dirección Código P-DS-P01-G01	SCOD, Correos Electrónicos	Representante de la Alta Dirección	25 de Septiembre de 2019	Gestión
	1.2	Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.	Invitación realizada	Dirección de Comunicaciones	01 de noviembre de 2019	Gestión
	1.3	Convocatoria a través de medios de Comunicación:		Dirección de Comunicaciones	01 de noviembre de 2019	Gestión

		Medios escritos, internet, radio y televisión, redes sociales.	Convocatoria masiva realizada			
Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	2.1	Acta para la revisión por la dirección Código P-DS-P01-F02.	Registro	Representante de la Alta Dirección	24 de octubre de 2019	Gestión
Difusión o publicación del documento	3.1	Divulgación a través de los diferentes medios la presentación de revisión por la Dirección.	Presentación	Profesional SIG	25 de octubre de 2019	Gestión
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	4.1	Audiencia de rendición de cuentas (revisión por la dirección del SIG) sede central	Registro	Representante de la Alta Dirección	22 de noviembre de 2019	Gestión
	4.2	Audiencia de rendición de cuentas (revisión por la dirección del SIG) sede Duitama	Registro	Representante de la Alta Dirección	21 de noviembre de 2019	Gestión
	4.3	Audiencia de rendición de cuentas (revisión por la dirección del SIG) sede Sogamoso	Registro	Representante de la Alta Dirección	21 de noviembre de 2019	Gestión
	4.4	Audiencia de rendición de cuentas (-revisión por la dirección del SIG) sede Chiquinquirá	Registro	Representante de la Alta Dirección	20 de noviembre de 2019	Gestión

	4.5	Recepción de preguntas e inquietudes	Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02-F02	Grupo SIG	20,21,22 de noviembre de 2019	Gestión
Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y petición de cuentas	5.1	Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Central	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	01 de noviembre de 2019	Gestión
	5.2	Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Duitama	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	05 de noviembre de 2019	Gestión
	5.3	Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Sogamoso	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	05 de noviembre de 2019	Gestión
	5.4	Concurso de conocimiento de la Universidad (Rally Sistema Integrado de Gestión SIG) Sede Chiquinquirá	Conocimiento sobre el informe de rendición de cuentas (Revisión por la dirección SIG)	Profesionales - SIG	03 de noviembre de 2019	Gestión

Fuente: Oficina de SIG

8.4 CUARTO COMPONENTE **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Universidad por medio del Sistema de Quejas, Reclamos, y Sugerencias, establece el esquema de atención al Ciudadano, teniendo como propósito la implementación de los mecanismos de participación ciudadana garantizando que los usuarios y los clientes de la entidad reciban atención a sus

requerimientos con amabilidad, oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad, funciones, servicios y actuaciones.

Cuenta con el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, responsable de la atención a requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; que los ciudadanos formulen y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la Institución; procedimiento debidamente documentado en el Sistema Integrado de Gestión SIG. Además las diferentes dependencias Académico-administrativas, atienden y responden las peticiones que son de su competencia a través de:

Interpuestos:

- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico
- Formulario en línea
- Chat

Todas las solicitudes cuentan con el siguiente procedimiento

- Presentación por parte del usuario
- Radicación
- Recopilación y análisis del documento
- Registro y seguimiento
- Contestación al usuario
- Notificación
- Seguimiento según el caso

8.4.1 META:

Brindar a los usuarios una atención con amabilidad, eficacia, eficiencia y efectividad.

8.4.2 INDICADOR:

Nº de quejas y reclamos solucionados / Nº de quejas y reclamos radicados

8.4.3 PLAN DE TRABAJO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	No	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	LIDER	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
						Comienzo	Fin	Gestión/Recursos

Atención al ciudadano								
fortalecimiento de los canales de atención	1.1	Mantener actualizada la página de atención al ciudadano	Página actualizada	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Continuamente	Continuamente	GESTION
	1.2	Realizar un diagnóstico analizando el estado actual del servicio al ciudadano	Publicación	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	1 de octubre de 2019	30 de noviembre de 2019	GESTION
Talento Humano	2.1	Continuar con la implementación de la campaña de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Universidad. (talleres, encuestas)	Registro de Actividades desarrolladas	Departamento de Talento Humano	Departamento de Talento Humano/ Dirección de Comunicaciones	2 de marzo de 2019	30 septiembre de 2019	\$4,00,0000
	2.2	Incentivar a los Funcionarios por la Excelencia en la atención al ciudadano	Registro de Actividades desarrolladas	Departamento de Talento Humano	Departamento de Talento Humano	2 de septiembre de 2019	31 de octubre de 2019	\$1,000,000
Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Material publicitario	Dirección de Comunicaciones	Dirección de Comunicaciones / Sistema de quejas, reclamos y sugerencias	3 de julio de 2019	30 de septiembre de 2019	GESTION
	4.2	De acuerdo a la caracterización de usuarios y a las reuniones del grupo GEL, implementar los tramites programados para el 2019.	Informes tramites	Dirección de TICS	Departamento de Talento Humano	Continuamente	Continuamente	\$ 30.000.000
Promoción Efectiva de la Participación ciudadana		Evaluar y verificar el cumplimiento de la Estrategia de Participación ciudadana incluyendo la eficacia y	Informe cuatrimestral de evaluacion de los resultados de	Dirección de Control Interno	Dirección de Control Interno	Corte 30/04/2019	Corte 31/08/2019 Corte 31/12/2019	GESTION

		pertinencia de los espacios establecidos en el cronograma	implementación de la estrategia					
--	--	---	---------------------------------	--	--	--	--	--

GESTION: (No es necesario utilizar recursos de la Institución, únicamente se requiere el cumplimiento que debe realizar cada funcionario en la ejecución de dicha actividad.

8.4.4 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SUBCOMPONENTE	No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
					Inicio	Fin	GESTION/RECURSOS
Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias							
Normativa	1.1	Divulgar los protocolos de atención al ciudadano	Material Publicitario	Sistema de quejas, reclamos y sugerencias/Dirección de comunicaciones	01 de abril de 2019	30 de septiembre de 2019	GESTION
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Crear en la página de atención al ciudadano un link de preguntas frecuentes el cual va a estar alimentado con la información y estadísticas que se tiene de las consultas más recurrentes	Link actualizado y publicado	Sistema de quejas, reclamos y sugerencias	01 de Abril de 2019	01 de Julio de 2018	GESTION
Talento Humano	3.1	Socializar a los funcionarios en cumplimiento y respuesta a peticiones según la Ley 1755/2015	Registro de capacitación	Sistema de quejas, reclamos y sugerencias / Departamento Talento humano /Dirección Jurídica	01 de marzo de 2019	30 de septiembre de 2019	GESTION

8.5 QUINTO COMPONENTE

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Liderada por la secretaria de transparencia en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, archivo general de la nación y el DANE.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública de la Universidad que implica divulgar proactivamente la información, responder de buena fe adecuada y verazmente; generando una cultura de transparencia.

A continuación, se incluyen acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho al acceso de la información:

8.5.1 META:

Cada proceso del Sistema Integrado de Gestión se responsabilizará de entregar de manera eficiente y oportuna la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información Pública Nacional) y la normativa institucional.

8.5.2 INDICADOR:

Porcentaje de la estrategia implementada

8.5.3 CRONOGRAMA COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	No	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	INDICADOR	TIEMPO		PRESUPUESTO	
						Inicio	Fin		
Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información									
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.3	Socializar manejo y acceso al directorio telefónico que incluye el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios el cual se encuentra en la Página de la UPTC	Campaña de socialización - Información actualizada en el link "Transparencia por Colombia", de la página Web de la Universidad	Gestión de Talento Humano /Departamento de innovación académica /Quejas, Reclamos y Sugrencias/Comunicaciones		Continuamente		Continuamente	
	1.2	Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 "Matriz autodiagnóstico"	Cuadro diagnostico evaluado semestralmente	Direccion de Control Interno		Corte 30/06/2019		Corte 31/12/2019	

8.6 SEXTO COMPONENTE

Iniciativas adicionales

Este componente se desarrolla con el fin de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción de la Universidad; centrado en el código de ética y en el código de buen gobierno.

8.6.1 META:

Adoptar y Vivenciar cada día los valores que se encuentran en el código de Ética de la universidad y adoptar el código del Buen Gobierno con el fin de fortalecer la imagen de la Universidad.

8.6.2 PLAN DE TRABAJO INICIATIVAS ADICIONALES

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO		PRESUPUESTO
			Inicio	Fin	GESTION /RECURSOS
1. Código de ética					
1.1. Socialización del código de Ética a funcionarios	Registro de socialización	Direccionamiento del SIG	mar-19	abr-19	GESTION
2. Código de buen gobierno					
2.1. Creación de Indicadores y medición de las políticas establecidas en el Código de Buen Gobierno	Resultado de medición	Direccionamiento del SIG	16/01/2019	02/07/2019	GESTION
2.2. Socialización del Código de Buen Gobierno a funcionarios	Registro de socialización	Direccionamiento del SIG	01/08/2019	17/09/2019	GESTION

9 SEGUIMIENTO Y CONTROL AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

De conformidad con la Guía, *ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 2 DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA 2015*, la consolidación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano ha sido formulado bajo la coordinación de la Dirección de Planeación y la Dirección de TICS de la UPTC. El seguimiento periódico sobre su implementación, le corresponde a la Dirección de Control Interno la cual deberá evaluar cada componente o integrante del Plan, las actividades cumplidas durante el periodo y el porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las actividades programadas.

Los resultados se darán a conocer periódicamente a la Alta Dirección como a las partes interesadas a través de los mecanismos que esta defina.

Fechas de seguimiento y publicación: la Dirección de Control Interno realizara seguimiento tres (3) veces al año así:

- **Primer seguimiento:** con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** con corte al 31 de agosto, la publicación deberá hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer componente:** con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del siguiente año.

GLOSARIO

- **Auditoría:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.
- **Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.