



Plan ANTICorrupción 2019 y de Atención al Ciudadano





**DIAGNOSTICO 2018 DEL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA**

OSCAR 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

Plan ANTICorrupción 2019 y de Atención al Ciudadano



TABLA DE CONTENIDO

1. DIAGNOSTICO 2018	3
1.1 <i>Gestión De Riesgos De Corrupción</i>	3
1.2 <i>Racionalización De Tramites</i>	5
1.3 <i>Rendición De Cuentas</i>	6
1.4 <i>Atención Al Ciudadano</i>	9
1.4.1 <i>Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias</i>	11
1.5 <i>Alcance control Interno</i>	12
1.6 <i>Iniciativas Adicionales</i>	13
1.7 <i>Recomendaciones de mejora</i>	14



1. 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.

1.1 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



1.2 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.



1.3 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

Plan ANTICorrupción 2019 y de Atención al Ciudadano



¿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

Plan ANTICorrupción 2019

y de Atención al Ciudadano



1.4 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 académico 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

Plan ANTICorrupción 2019 y de Atención al Ciudadano



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/informacion_cumplimiento_normativo.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



1.4.1 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



1.5 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

Plan ANTICorrupción 2019 y de Atención al Ciudadano



1.6 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



1.7 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*