

Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 *Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*, a continuación se presenta el estado de avance y cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, definido para la actual vigencia.

Periodo evaluado: Septiembre – diciembre de 2014.

Primer Componente: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIEMPO		AVANCE	OBSERVACIONES y RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO
			Inicio	Fin		
Revisar y actualizar el mapa de riesgos de los procesos	Mapa de Riesgos	Líder Direccionamiento de SIG	Febrero	Mayo	100%	<p>El mapa fue a probado el 14 de junio en Acta de Revisión por la Alta Dirección. Sin embargo se evidenció deficiencias en la identificación de los riesgos y los respectivos controles.</p> <p>Recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener en cuenta informe de auditoría presentado por la Contraloría General de la República, para la identificación y tratamiento de los posibles riesgos de corrupción. - Adelantar una capacitación y acompañar a la totalidad de procesos en la identificación de sus riesgos y controles.

Socialización del Plan Anticorrupción	Evidencias de socialización	Proceso Comunicación Publica	Abril	Abril	100%	Recomendaciones: <ul style="list-style-type: none"> - Publicar antes del 31 de enero de 2015 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web institucional. - Evaluar la pertinencia de incluir las metas que no fueron alcanzadas en 2014 en el Plan de 2015 y/o replantearlas de ser necesario.
Seguimiento de los riesgos de corrupción	Informes de seguimiento	Líder de Proceso Evaluación Independiente	Mayo	Septiembre	100%	Se adelantaron seguimientos con corte al mes de agosto y diciembre

Segundo Componente: Estrategia Anti Trámites

ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIEMPO		AVANCE	OBSERVACIONES
			Inicio	Fin		
Adoptar política anti trámites en la institución y socializarla	Política socializada	Líder Eficiencia Administrativa	Febrero	Mayo	100%	
Identificación de trámites	Informe de diagnóstico trámites a optimizar	Coordinación SIG Líder Eficiencia Administrativa	Abril	Junio	0%	No se evidencia que se hayan identificado los procesos y trámites susceptibles de ser simplificados y/o optimizados para facilitar el acceso a los servicios que brinda la Universidad
Simplificación de trámites	Documento con trámites optimizados	Coordinación SIG Líder Eficiencia Administrativa Líderes de proceso	Junio	Septiembre	-	A pesar que no fueron identificados los trámites a optimizar, se evidenció que los procedimientos a continuación relacionados fueron mejorados para brindar facilidades a los usuarios así: Gestión de Talento Humano, Servicios

						de Bienestar Universitario y Admisiones y Control de Registro Académico.
Actualización de trámites	Publicación en SUIIT	Líder SUIIT	Agosto	Noviembre	100%	

Tercer Componente: Rendición de Cuentas

La totalidad de las actividades fueron ejecutadas entre los meses de enero a mayo de 2014.

Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIEMPO		AVANCE	OBSERVACIONES
			Inicio	Fin		
Actualización del portafolio de servicios incluyendo tramites SUIIT y Servicios de atención al usuario	Portafolio Actualizado	Proceso de Comunicación Publica- Líder GEL- GQRS	Febrero	Junio	100%	Se actualizaron cuatro trámites en la nueva plataforma SUIIT (www.suit.gov.co)
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Resultado medición satisfacción del usuario de trámites y servicios	Todos los Procesos	Marzo	Junio	0%	Se evidencia que diez procesos SIG hacen medición de la satisfacción de los usuarios, pero ésta no se mide en función de los trámites que se deben llevar a cabo para acceder a los servicios.
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Identificación y publicación	Proceso de Comunicación Publica- Líder GEL	Febrero	Junio	100%	Con base en encuesta realizada se identificaron diferentes necesidades de los usuarios lo que permitió establecer un plan de trabajo a fin de satisfacer dichas expectativas como se evidencia en el enlace http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/2014/acciones_

						caract_usuarios.pdf
Disponer espacios para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, gestantes y adultos mayores.	Informe Diagnostico	Todos los procesos	Marzo	Junio	100%	La Oficina de Planeación realizó estudio para identificar las necesidades de adecuación para la Sede central y Seccionales y se encuentra en estudio las adecuaciones necesarias para el área de UNISALUD, específicamente.
Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos.	Plan de Capacitación	Proceso Gestión de Talento Humano	Febrero	Junio	100%	Dentro del Plan de Capacitación aprobado mediante Resolución 2166 de 2014, se programó y a la fecha ya fueron ejecutadas las capacitaciones relacionadas con servicio al Cliente.
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Plan de incentivos	Proceso Gestión de Talento Humano	Febrero	Junio	100%	
Socializar los protocolos de atención al ciudadano.	Diseño de protocolos de atención al ciudadano.	Proceso de Comunicación Pública - GEL - GQRS	Febrero	Junio	100%	
Centralizar las actividades de recepción, radicación y registro de documentos.	Ventanilla Única	Comité de Archivo-Líder GEL - Líder eficiencia administrativa	Febrero	Junio	15%	No se evidenció avance con respecto a la vigencia anterior.
implementar un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos	Informe Diagnostico	Archivo y Correspondencia	Febrero	Junio	100%	

Recomendaciones Generales:

1. Revisar y tener en cuenta recomendaciones de informe anterior.
2. Tener en cuenta informe de auditoría presentado por la Contraloría General de la República, para la identificación y tratamiento de los posibles riesgos de corrupción.
3. Adelantar una capacitación y acompañar a la totalidad de procesos en la identificación de sus riesgos y controles
4. Formular y publicar en la página web institucional antes del 31 de enero de 2015 el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2015.
5. Formular el Plan, en conjunto con las dependencias que deberán implementarlo para evitar retardos en la puesta en marcha de las actividades.
6. Hacer seguimiento al avance del Plan en sesiones de Grupo de Gobierno en Línea, Anti trámites y Atención Efectiva del Ciudadano, con el fin de implementar oportunamente estrategias que permitan cumplir lo formulado en el plan.
7. Tener en cuenta para la construcción y ejecución de las actividades del componente de antitrámities lo contenido el documento Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. (Artículo 2 del Decreto 2641 de 2012)

(Original firmado por)

OFELIA HERNANDEZ RIAÑO

Jefe Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria