



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

INFORME FINAL

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2013



Componente Identificación de Riesgos

No .	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
1	Identificación de riesgos de corrupción	100%	Todos los líderes de proceso identificaron sus riesgos, evidenciados en el mapa de Riesgos de corrupción.
2	Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	100%	Se analizaron los riesgos identificados anteriormente dejando la evidencia en el consolidado del mapa de Riesgos de corrupción
3	Valoración del riesgo de corrupción	100%	Los riesgos se encuentran valorados según lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” .
4	Política de administración de riesgos de corrupción	100%	Se encuentra incluida en el Código de Buen Gobierno (Versión 12), numeral 2.3- Políticas Administrativas y de Gestión
5	Mapa de riesgos de corrupción	100%	Se consolido en su totalidad.
6	Socialización del Plan Anticorrupción	0%	Esta actividad se reprograma para el año 2014.
7	Seguimiento de los riesgos de corrupción	0%	Esta actividad se reprograma para el año 2014.

Componente Estrategia Anti Trámites

No .	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
1	Definir y adoptar política antitrámites en la institución y socializarla	100%	Se encuentra incluida la política en el Código de Buen Gobierno (Versión 12), numeral 2.3.12- Compromiso Frente a la Racionalización de Trámites.
2	Identificación de trámites	100%	No se identificaron nuevos trámites a



			los ya contemplados.
3	Simplificación de trámites	50%	Esta actividad se encuentra en estudio para la modificación de procedimientos.
4	Actualización de trámites	-	No aplica dado que no se ha identificado nuevos trámites.

Componente Rendición de Cuentas

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	% AVANCE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
1	PREPARACIÓN AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS		
1.1	Determinación de directrices, fecha y lugar del evento con el grupo asesor designado por la rectoría	100%	Programación Audiencia para el día 22 de marzo de 2013, Paraninfo UPTC ENTRADA LIBRE
1.2	Determinación de contenidos y estructura del informe	100%	Contenido acuerdo a: Cartilla Audiencias Públicas Rendición de Cuentas DAFP Modulo 3. Ejercicios de participación ciudadana. Gobierno en Línea
1.3	Revisión de Informe previo a la Audiencia y determinación de agenda.	100%	Verificación de la veracidad del informe por parte de las directivas y ponentes. Definición de Agenda y orden de ponentes.
2	CONSOLIDACIÓN INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS		
2.1	* Informe Financiero 2012 * Informe Cumplimiento de Metas (PDI) <i>Plan de Desarrollo Institucional Vigencia 2012</i> * Informe Participación Ciudadana 2012 * Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional 2012	100%	Informes generados por las dependencias responsables, formulados sobre herramientas de seguimiento SIPEF, SIAFI, Portal WEB.
3	CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN		
3.1	Publicación del Informe	100%	Fecha de Publicación: 22 de febrero de 2013 http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acercade/rendicioncue



			<p>ntas/doc/2013/rendcuentas.pdf</p> <p>El informe puede ser consultado durante la vigencia 2013</p>
3.2	Divulgación del Informe	100%	<p>Acceso público al informe en el portal Web de la Universidad</p> <p>Publicación y distribución del Periódico desde la U No. 27, en digital enviado a través del correo electrónico masivo de la Universidad.</p> <p>Publicación separata Rendición de Cuentas UPTC, en el periódico local Boyacá 7 días, fecha 22 de marzo.</p>
3.3	Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.	100%	<p>Envío de invitaciones físicas por estamentos universitarios y a los sectores educación, industrial, gubernamental y sociedad civil</p>
3.4	Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio y televisión.	100%	<p>Divulgación del afiche oficial de Rendición de Cuentas vigencia 2012</p> <p>Invitación a través de twitter@universidaduptc y Facebook UPTC.</p> <p>Comunicados de prensa UPTC No. 13 (5 de marzo), No. 19 (18 de marzo) y No. 22. (21 de marzo de 2013). Boletín desde la U No. 4 (8 de marzo) y No. 5 (22 de marzo).</p> <p>Cuñas radiales en UPTC Radio 104.1 La Fm Universitaria Videoclip de invitación a la Rendición de cuentas publicado en la página web, el Kanal 6 de Claro y Zoom Canal Universitario</p>
3.5	Habilitación de Espacios de Participación (Inquietudes/ observaciones sobre el informe publicado) dirigidos a la comunidad en general	100%	<p>Encuesta institucional de participación de la comunidad Universitaria en la Rendición de Cuentas de la UPTC vigencia 2012</p> <p>Formulario de Inquietudes y Preguntas.</p> <p>Habilitación del correo electrónico: rendiciondecuentas@uptc.edu.co</p> <p>twitter@universidaduptc y Facebook UPTC</p>



4 REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
4.1	Espacios de Asistencia a la Audiencia	100%	Transmisión de la audiencia en directo a través de: Videoconferencia, en los auditorios principales de las seccionales Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá La emisora UPTC radio 104.1 FM, Livestream por el portal Web “en VIVO” de la Universidad Vía streaming por Zoom Canal Universitario
4.2	Control de Asistencia en auditorios	100%	Asistencia de 566 personas
4.3	Recepción de preguntas e inquietudes	100%	Recepción durante la Audiencia 5 preguntas, respondidas todas al final de la Audiencia.
4.4	Evaluación de la Audiencia por los asistentes	100%	Evaluación aleatoria mediante formato por 84 personas en la sede central y Seccionales
5 FINALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS			
5.1	Elaboración Acta de Rendición de Cuentas	100%	Elaboración Acta del evento, contiene resumen de todas las actividades ejecutados para la realización de la Audiencia
5.2	Reunión de Evaluación de la Audiencia y Aprobación del Acta.	100%	Informes generados por las dependencias responsables, formulados sobre herramientas de seguimiento SIPEF, SIAFI, Portal WEB.



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

No.	DESCRIPCION GENERAL DE ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL DOCUMENTO	% AVANCE	OBSERVACIONES
A DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.			
1	Actualización y publicación del portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	100%	Se cuenta con un portafolio de servicios publicado en la página Web de la Universidad.
Implementar y optimizar			
2	Revisión de medios tecnológicos de los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. "	100%	El formulario se encuentra publicado en la página Web de la Universidad.
3	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	100%	En el Acta para la Revisión por la Dirección Código P-DS-P01-F02 Versión 8 de fecha 15/08/2013 se encuentra la medición de la satisfacción del usuario en la UPTC.
4	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	40%	Con base en la caracterización de usuarios realizada por el proceso de comunicación pública se realizara la identificación de necesidades y expectativas. Se reprograma para el año 2014.
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:			
5	Derechos, Requisitos e indicaciones de los usuarios y medios para garantizarlos	100%	La información se encuentra publicada en la Portal Web de la Universidad en el Link atención al ciudadano – Derechos y requisitos de los Usuarios.



6	Actualización de Horarios y puntos de atención.	100%	Se encuentra publicada esta información en cada una de las páginas de la Universidad en la Web.
7	Publicar la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	100%	En el link de atención al ciudadano ubicado en la página Web de la Universidad se presentan los distintos medios por los cuales se puede presentar la solicitud, queja o reclamo.
8	Identificar procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	100%	Se ha trabajado en la adecuación de los espacios físicos de acuerdo a la normatividad vigente para personas con discapacidad y se adelantan los ajustes necesarios en cada proceso para disponer de una atención prioritaria para estas personas, niños, mujeres gestantes y adultos mayores. Se programa para el 2014 esta misma actividad ya que debe ser aplicada continuamente.
B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.			
9	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	100%	De acuerdo al plan anual de capacitación se realizaron estas capacitaciones a los funcionarios, conservando los registros de asistencia como evidencia.
10	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	0%	Se reprograma para el año 2014



C FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN			
11	Diseñar protocolos de atención al ciudadano.	80%	Fueron elaborados y se fundamentan en dos ejes, el trato amable y respetuoso, y el respeto al derecho de petición de los usuarios, para su materialización es indispensable el afianzamiento de la cultura del servicio, realizando las capacitaciones necesarias. La socialización se realizará en el año 2014.
ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS			
12	Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.	85%	La Universidad realizó la compra de los equipos y lo necesario para empezar con la instalación y el funcionamiento de la ventanilla única en el primer semestre del año 2014. Mediante contrato No. 397/2013 se compraron 2 computadores. Mediante contrato No. 361/2013 se adquiere el Software necesario para el funcionamiento de la ventanilla única de correspondencia en un ambiente web. Mediante Orden de servicio No. 1338/2013 se compraron 2 impresoras, 2 scanner y 1 lector de Código de Barras.
13	Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.	100%	El formulario se reemplazó por uno nuevo permitiendo adjuntar archivos publicado en la página Web de la Universidad.
14	Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	100%	Actualización de información continua, desde hace varios años esta información es publicada en el link de quejas y reclamos de la página web de la Universidad.



15	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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.	100%	A parte del GQRS todas las unidades académico administrativas reciben y tramitan las peticiones que sean de su competencia según instructivo A-ED-P04-101
C. SEGUIMIENTO			
16	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.	0%	Esta actividad va de la mano con el funcionamiento de la ventanilla única, por lo tanto se empezará con su ejecución en el primer semestre del año 2014.
D. CONTROL			
E. VEEDURÍAS CIUDADANAS			
17	Realizar informe Diagnostico de la interacción entre las veedurías ciudadanas y la institución.	100%	Se realizó informe que arrojó como resultado la inexistencia de interacción de veedurías ciudadanas con la Universidad.