



## Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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, la Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria, realizó seguimiento del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015, encontrando lo siguiente:

**Periodo evaluado:** septiembre- diciembre de 2015.

### Componente: Identificación de Riesgos de Corrupción

| ACTIVIDADES  | PRODUCTO              | RESPONSABLE               | TIEMPO |       | AVANCE | OBSERVACIONES y RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO   |
|--|-----------------------|---------------------------|--------|-------|--------|--|
|  |                       |                           | Inicio | Fin   |        |  |
| Diseñar un documento guía o instructivo de riesgos de corrupción | Documento controlado  | Direccionamiento de SIG   | Abril  | Abril | 100%   | El 27 de abril de 2015 se aprobó el documento Directrices para desarrollar el mapa de Riesgos de Corrupción.   |
| Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción            | Mapa Actualizado      | Direccionamiento de SIG   | Abril  | Mayo  | 100%   | El mapa fue aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno en sesión del día 31 de julio de 2015.<br><br><b>Recomendaciones:</b> Publicar en el portal web institucional el mapa actualizado. |
| Diseño de la campaña anticorrupción 2015                         | Material publicitario | Oficina de Comunicaciones | Mayo   | Junio | 100%   | Se diseñó campaña que está siendo divulgada en la emisora institucional, bajo el lema "Sociedad transparente", la cual está compuesta de ocho piezas radiales.                                       |

## USO INTERNO

### Estrategia Anti Trámites

| ACTIVIDADES                               | PRODUCTO                 | RESPONSABLE             | TIEMPO |       | AVANCE | OBSERVACIONES  |
|---|--------------------------|-------------------------|--------|-------|--------|--|
|   |                          |                         | Inicio | Fin   |        |  |
| Capacitación del componente anti trámites | Registro de capacitación | Direccionamiento de SIG | Marzo  | Marzo | 100%   | Se gestionó y realizó capacitación virtual por parte del DAFP el 29 de mayo de 2015. |



**Uptc**

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

www.uptc.edu.co

FOR LA ACADEMIA, LA CALIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

**UNIVERSITARIA**

|  |                                 |  |       |         |      |  |
|--|---------------------------------|--|-------|---------|------|--|
| Diagnóstico de los procesos seleccionados frente a los trámites que realiza cada uno | Informe de diagnóstico trámites | Líder procesos :<br>Direccionamiento de SIG  | Marzo | Junio   | 100% | <p>En reunión del Grupo de Gobierno en Línea de 30 de junio se presentó informe diagnóstico y luego de análisis se acordó focalizar el trabajo con los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Admisiones y Control de Registro Académico,</li> <li>- Gestión de Talento Humano,</li> <li>- Adquisición de Bienes y Servicios,</li> <li>- Gestión Electoral, Documental y de Peticiones.</li> </ul>   |
| Aplicación de las fases I, II y III  | Trámites actualizados           | Líder procesos :<br>Direccionamiento de SIG<br>(Admisiones y Control de Registro Académico, Gestión de Talento Humano, Vice-Rectoría Académica y Gestión de los servicios de Bienestar Universitario | Julio | Octubre | 100% | <p>Se evidenció que la Universidad en Comité de Gobierno en línea decidió publicar en el portal Sistema Único de Información de Trámites SUIT diez de los 23 identificados por el DAFP para Instituciones de Educación Superior, a los cuales se puede acceder a través de <a href="http://ww.suit.gov.co">ww.suit.gov.co</a></p> <p><b>Recomendación:</b><br/>Analizar y generar la normatividad de los trece trámites que restan para ser publicados por la Universidad en SUIT.</p> |

**Tercer Componente: Rendición de Cuentas**

| ACTIVIDADES                                   | PRODUCTO  | RESPONSABLE           | TIEMPO  |         | AVANCE | OBSERVACIONES  |
|---|---|-----------------------|---------|---------|--------|--|
|   |   |                       | Inicio  | Fin     |        |  |
| Preparación Audiencia de Rendición de Cuentas | Programación de la audiencia. Estructura del informe Informe preliminar | Oficina de Planeación | Febrero | Febrero | 100%   | La Universidad llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 27 de marzo de 2015. |
| Consolidación informe de rendición de cuentas | Informe generado  | Oficina de Planeación | Febrero | Marzo   | 100%   |  |

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN



Avenida Central del Norte  
PBX 7405626 Tunja



|   |  |  |         |       |      |  |
|---|--|--|---------|-------|------|--|
| Convocatoria y participación                        | Informe publicado y divulgado<br>Invitaciones y convocatoria masiva<br>Espacios habilitados              | Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Educación Virtual | Febrero | Marzo | 100% |  |
| Realización de la audiencia de rendición de cuentas | Espacios dispuestos<br>Registro de asistencia<br>Formulario de preguntas y de evaluación de la audiencia | Oficina de Comunicaciones  | Marzo   | Marzo | 100% |  |
| Finalización proceso de Rendición de cuentas        | Acta de evaluación generada  | Rectoría<br>Oficina de Planeación                                    | Marzo   | Marzo | 100% | Se llevó a cabo la evaluación y el acta se encuentra publicada en: <a href="http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/doc/2015/acta_rdc_v2014.pdf">http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/universidad/acerca_de/rendicion_cuentas/doc/2015/acta_rdc_v2014.pdf</a> |

### Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

| ACTIVIDADES   | PRODUCTO  | RESPONSABLE  | TIEMPO  |           | AVANCE | OBSERVACIONES   |
|---|---|--|---------|-----------|--------|---|
|   |   |  | Inicio  | Fin       |        |   |
| Actualización del portafolio de servicios incluyendo tramites SUIT y Servicios de atención al usuario como PQRS | Portafolio Actualizado  | Dirección de Extensión Universitaria, Grupo de Quejas Reclamos y Sugerencias Educación Virtual | Febrero | Junio     | 100%   | Se publicaron seis nuevos trámites en SUIT, para un total de diez ( <a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a> )<br><br>El servicio de atención remota al ciudadano se encuentra habilitado a través de la página web institucional enlace: <a href="http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html">http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html</a> , I |
| Divulgación del portafolio de servicios   | Material publicitario   | Proceso Comunicación Pública   | Abril   | Noviembre | 100%   | El portafolio de servicios se actualiza continuamente en la página web institucional.   |
| 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 | Líder Dirección de SIG<br>Procesos involucrados  | Agosto  | Noviembre | 100    | Los procesos realizaron la medición de la satisfacción de los usuarios cuyo informe consolidado se encuentra con corte al mes de diciembre en el Acata de Revisión por la Alta Dirección ítem 9 "Retroalimentación de usuario", anexo 4.  |

|   |                              |  |         |           |      |  |
|---|------------------------------|--|---------|-----------|------|--|
| Actualizar la caracterización de los usuarios y realizar informe  | Caracterización e informe    | Educación Virtual<br>Proceso Comunicación Pública  | Febrero | Octubre   | 100% | Se actualizó la caracterización de usuarios con base en documento del año 2013, se puede consultar a través del enlace <a href="http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/2015/act_caract_usuarios_2015.pdf">http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/2015/act_caract_usuarios_2015.pdf</a>   |
| Mejoramiento de las condiciones de accesibilidad para discapacitados  | Implementación del proyecto  | Oficina de Planeación  | Febrero | Diciembre | 40%  | Mediante contrato 2918 de 2015, se está llevando acabo estudio para la instalación del ascensor en el edificio central.<br><br><b>Recomendaciones:</b><br>Tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 103 de 2015: "Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. |
| Solicitud de atención prioritaria a personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. | Solicitud de Implementación  | Direccionamiento de SIG  | Marzo   | Marzo     | 0%   | No se evidencia avance.  |
| De acuerdo con la solicitud realizar implementación de atención prioritaria.  | Evidencias de implementación | Procesos: Gestión de Talento Humano, gestión Financiera, Admisiones y Control de Registro Académico, Gestión de Bibliotecas, | Marzo   | Junio     | 0%   |  |

|   |  | Gestión de los Servicios de Bienestar Universitario |         |         |      |  |
|---|--|---|---------|---------|------|--|
| Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización | Plan de Capacitación                             | Gestión de Talento Humano                           | Abril   | Mayo    | 100% | Por Resolución 678 del 05 de 2015 se estableció, el Plan de Formación y capacitación. Durante el primer cuatrimestre de 2015, se han desarrollado 17 capacitaciones de las cuales dos han sido enfocadas a mejorar el servicio al cliente.   |
| Actualizar los protocolos de atención al ciudadano  | Protocolo actualizado                            | Grupo de Quejas, reclamos y Sugerencias             | Abril   | Mayo    | 100% | Se evidenció que fueron publicados los protocolos y el esquema de atención al ciudadano, sin embargo se mantiene la <a href="http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html">http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html</a><br><b>Recomendación:</b><br>Adelantar las gestiones pertinentes para modificar el artículo 11 del Acuerdo 014 de 2005, en lo referente a la atención de las quejas anónimas. |
| Existencia de un canal de denuncia de hechos de corrupción-Modificación del procedimiento de GQRS   | Procedimiento Actualizado                        | Grupo de Quejas, reclamos y Sugerencias             | Abril   | Junio   | 100% | Se evidenció que desde el mes de noviembre está disponible la línea 7440585, a través de la cual se reciben quejas de corrupción que se registra en formato A-ED-P04-F01, dichas quejas también se reciben a través del formulario en línea, <a href="http://pqr.uptc.edu.co/">http://pqr.uptc.edu.co/</a><br><b>Recomendación:</b><br>Hacer divulgación sobre el uso de la línea de atención de atención en el portal web.                  |
| Poner en funcionamiento la ventanilla única en la Sede Central y Facultad de Ciencias de la Salud   | Prestación del servicio de atención al ciudadano | Comité de archivo                                   | Febrero | Febrero | 100% | Se emitió la Circular 029 de 2015, sobre la implementación ventanilla única de correspondencia y uso del sistema para la gestión de las comunicaciones, la cual se implementó a partir del mes de junio para las comunicaciones externas.<br><b>Recomendaciones:</b>   |



Uptc

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

www.uptc.edu.co

FOR LA ACADEMIA, LA CALIDAD Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

UNIVERSITARIA

Realizar seguimiento para verificar la operatividad de la ventanilla.

### Estrategia de Divulgación y Socialización del Plan Anticorrupción

| ACTIVIDADES   | PRODUCTO    | RESPONSABLE  | TIEMPO |           | AVANCE | OBSERVACIONES   |
|---|-------------|--|--------|-----------|--------|---|
|   |             |  | Inicio | Fin       |        |   |
| Divulgación del Plan Anticorrupción y Atención Efectiva al ciudadano 2015 en los medios de comunicación de la Universidad | Evidencias  | Líder Proceso de Comunicación Pública                                  | Marzo  | Marzo     | 100%   | Se encuentra publicado en el enlace: <a href="http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/anticorrupcion/plan_antic_2015.pdf">http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/anticorrupcion/plan_antic_2015.pdf</a>  |
| Socialización del Plan Anticorrupción y Atención Efectiva al ciudadano 2015   | Oficios     | Líder Direccionamiento del SIG   | Marzo  | Marzo     | 100%   | Se evidencian correos electrónicos a los líderes de proceso del día 6 de octubre de 2015.   |
| Diseñar campañas institucionales de prevención de la corrupción   | Evidencias  | Líder Direccionamiento del SIG - Líder Proceso de Comunicación Pública | Abril  | Noviembre | 100%   | El Proceso de Direccionamiento e SIG diseñó campaña para ser divulgada a través de la emisora institucional Uptc radio 104.9.   |
| Publicar en la portal web de la universidad, la Política de Transparencia, código de Ética y Código de Buen Gobierno      | Publicación | Líder Direccionamiento del SIG - Líder Proceso de Comunicación Pública | Marzo  | Marzo     | 100%   | Los documentos se encuentran publicados en la página web institucional <a href="http://www.uptc.edu.co">www.uptc.edu.co</a> en lace <a href="http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/inf_institucional/index.html">http://www.uptc.edu.co/universidad/acerca_de/inf_institucional/index.html</a> |

# USO INTERNO

*Ofelia Hernández Riaño*  
**OFELIA HERNANDEZ RIAÑO**

Jefe Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD MULTICAMPUS

RESOLUCIÓN 3910 DE 2015 MEN



Avenida Central del Norte  
PBX 7405626 Tunja