

## 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: mayo – agosto de 2014.**

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

ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	TIEMPO		AVANCE	OBSERVACIONES y RECOMENDACIONES DE OFICINA DE CONTROL Y EVALUACION DE LA GESTION UNIVERSITARIA
			Inicio	Fin		
Revisar y actualizar el mapa de riesgos de los procesos	Mapa de Riesgos	Líder Direccionamiento de SIG	Febrero	Mayo	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El mapa fue a probado el 14 de junio en Acta de Revisión por la Alta Dirección.</li> <li>❖ A Los procesos no les fue informado si la matriz de identificación de riesgos estaba bien diligenciada y había sido aprobada; ni se les dio directrices a seguir luego de la identificación de los riesgos y los respectivos controles.</li> <li>❖ El contenido del Mapa, deja ver que no existe unidad de concepto ni de criterio, sobre lo que se define como un riesgo de corrupción.</li> </ul> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Unificar concepto y revisar los riesgos identificados y de ser necesario ajustarlos.</li> <li>➤ Documentar una guía y/o Procedimiento de Administración de Riesgos, que sirva como herramienta a los procesos, para administrar sus</li> </ul>

						riesgos y en la que se defina una metodología también para la actualización del mapa de cada proceso.
Socialización del Plan Anticorrupción	Evidencias de socialización	Proceso Comunicación Publica	Abril	Abril	100%	❖ Se publicó en la página web institucional para conocimiento de la comunidad universitaria, link <a href="http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/anti_corrupcion/plan_antico.pdf">http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/gel/anti_corrupcion/plan_antico.pdf</a> .
Seguimiento de los riesgos de corrupción	Informes de seguimiento	Líder de Proceso Evaluación Independiente	Mayo	Septiembre	50%	❖ Se adelantó el primer seguimiento con corte al mes de agosto como se evidencia en informe de 2 de septiembre.

### 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%	Se aprobó la política y se dio a conocer a través de SCOD a todos los procesos SIG. Además, se encuentra disponible en Código de Buen Gobierno link: <a href="http://aplica.uptc.edu.co/Sigmall/Documents/2014/Codigo%20de%20Buen%20Gobierno%202014.pdf">http://aplica.uptc.edu.co/Sigmall/Documents/2014/Codigo%20de%20Buen%20Gobierno%202014.pdf</a> <b>Recomendaciones:</b> ➤ Sensibilizar a los líderes de proceso sobre la necesidad de simplificar y/o optimizar los trámites y sobre los documentos que de acuerdo con el decreto 019 de 2012, ninguna entidad pública puede exigir.
Identificación de trámites	Informe de diagnóstico trámites a optimizar	Coordinación SIG Líder Eficiencia Administrativa	Abril	Junio	0%	♣ No se han identificado nuevos trámites. <b>Recomendaciones:</b> ➤ Definir un mecanismo para que los procesos que tiene trámites se les facilite identificarlos y simplificarlos.

Simplificación de trámites	Documento con trámites optimizados	Coordinación SIG Líder Eficiencia Administrativa Líderes de proceso	Junio	Septiembre	0%	No hay avance.
Actualización de trámites	Publicación en SUIIT	Líder SUIIT	Agosto	Noviembre	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Se actualizaron cuatro trámites en la nueva plataforma SUIIT: <a href="http://www.suit.gov.co/">http://www.suit.gov.co/</a></li> </ul> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los trámites diferentes a los que van a ser publicados en el SUIIT y publicar los requisitos en la página web institucional, de acuerdo con los usuarios, por ejemplo: aspirantes, estudiantes, egresados, etc.</li> </ul>

### 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%	<p>Se actualizaron cuatro trámites en la nueva plataforma SUIIT: <a href="http://www.suit.gov.co/">http://www.suit.gov.co/</a>.</p> <p>El portafolio de servicios se actualiza continuamente en la página web</p>
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	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>♣ Los proceso de Admisiones y Control de Registro Académico, Educación Virtual, Gestión de Servicios de Extensión, Gestión de Servicios de Bienestar Universitario, Gestión de Recursos informáticos y UNISALUD aplican encuesta para medir la satisfacción de los usuarios.</li> </ul>

						<b>Recomendaciones:</b> ➤ Identificar cuáles son los trámites y servicios a los que se va a medir la satisfacción de los usuarios adicionales a los de los procesos relacionados y analizar el resultado de manera que se tomen acciones institucionales con el objetivo de mejorar la percepción de los servicios que sea necesario.
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	0%	No se ha definido el mecanismo para realizar la medición.  <b>Recomendaciones:</b> ➤ Definir qué proceso y/o dependencias deben ser las responsables de adelantar dicha identificación.
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 diagnóstico que incluye la sede central de Tunja , las Facultad de Ciencias de la Salud , las Facultades seccionales de Duitama, Sogamoso y Chiquinquirá, la Granja Tanguavita y el CREAD de Garagoa.
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 se dictaron capacitaciones en 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%	Con Resolución 2038 mediante la cual se adoptó el Plan de Bienestar e Incentivos.

Socializar los protocolos de atención al ciudadano.	Diseño de protocolos de atención al ciudadano.	Proceso de Comunicación Pública - GEL - GQRS	Febrero	Junio	100%	Dentro de la temática de las jornadas de inducción y re inducción se socializó al personal sobre el trato amable y respetuoso a los usuarios y el deber de dar respuesta oportuna a los derechos de petición. Además, se publicaron protocolos de atención al ciudadano en el link <a href="http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html">http://www.uptc.edu.co/quejas_reclamos_sugerencias/medios.html</a> .
Centralizar las actividades de recepción, radicación y registro de documentos.	Ventanilla Única	Comité de Archivo- Líder GEL - Líder eficiencia administrativa	Febrero	Junio	0%	No hay avance con relación 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%	El Grupo de Archivo y Correspondencia, actualizó el diagnóstico para la creación del programa de gestión documental, el cual será socializado en el próximo comité de archivo,

(Original firmado por)

**OFELIA HERNANDEZ RIAÑO**

Jefe Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria