

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia

# Plan ANTICorrupción y de Atención al Ciudadano

2015



**Uptc**  
Universidad Pedagógica y  
Tecnológica de Colombia

POR EL RESPETO, LA EXCELENCIA  
Y EL COMPROMISO SOCIAL  
**UPETECISTA**



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA

**GUSTAVO ORLANDO ÁLVAREZ ÁLVAREZ**  
Rector

**SANDRA ROCIO MONDRAGON AREVALO**  
Representante de la Alta Dirección

**SULMA LILIANA MORENO GÓMEZ**  
Secretaria General

**MARÍA OFELIA HERNÁNDEZ RIAÑO**  
Jefe Control y Evaluación de la Gestión Universitaria

**EDGAR NELSON LÓPEZ LÓPEZ**  
Líder Gobierno en Línea  
Perfil SUIT

**CAROLINA AGUILAR AMEZQUITA**  
Profesional Grupo Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas

**PAOLA IVETH RODRÍGUEZ CONTRERAS**  
Coordinadora Sistema Integrado de Gestión SIG

**LAURA NATALIA MEDINA AGUILAR**  
Profesional SIG

**ZONIA LILIANA MORALES RUIZ**  
Profesional Oficina de Planeación



## Presentación

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 73 de la *Ley 1474 de 2011*, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta y con base en la iniciativa de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de las TIC y los procesos para Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otras normas aplicables, ha construido el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En la Universidad, dentro de sus diferentes planes y programas, se propende por la transparencia, autorregulación y mejoramiento continuo en todos sus procesos; por lo cual, se espera que las actividades enmarcadas dentro del plan, brinden herramientas a la comunidad para dar a conocer la gestión institucional; así como mecanismos que permitan establecer controles a los riesgos de corrupción en todos los niveles, con el fin de mejorar la efectividad en la prestación de los diferentes servicios y trámites realizados en la institución.

En el plan se incluyen los componentes:

- Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- Estrategia Antitrámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



## Objetivo

Diseñar y ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2015, de acuerdo con los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el decreto 2641 de 2012.

## Alcance

El presente plan, aplica para todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG, en todas sus sedes, CREADS y seccionales.

## METODOLOGÍA DE DISEÑO

### Aspectos Generales

La metodología utilizada para el desarrollo del plan, es tomada directamente de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como se establece en el artículo 3 del Decreto 2641 de 2012.

### Responsabilidad Social

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, incluyó en su Sistema Integrado de Gestión SIG, la responsabilidad social, como eje fundamental de su gestión y se encuentra articulado en la totalidad de sus procesos. Finalizando cada año presentara un informe de sostenibilidad.

## COMPONENTES DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Universidad Pedagógica y



Tecnológica de Colombia, permitiendo a su vez, la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

ETAPAS	RESPONSABLE
Identificación de riesgos de corrupción	Direccionamiento de SIG
Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	
Valoración del riesgo de corrupción	
Política de administración de riesgos de corrupción	
Seguimiento de los riesgos de corrupción	
Mapa de riesgos de corrupción	

Los ítems: Identificación, análisis y valoración: ya se encuentran desarrollados por cada proceso y remitidos para la consolidación del Mapa de riesgos de Corrupción.

La Política de Administración del Riesgo, se encuentra incluida en el Código de Buen Gobierno, numeral 2.3- Políticas Administrativas y de Gestión direccionada y el seguimiento de los mismos, estará bajo la responsabilidad de los líderes de proceso y la Oficina de Control y Evaluación de la Gestión Universitaria.



## COMPONENTE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
				Inicio	Fin
Diseñar un Documento guía o instructivo de Riesgos de Corrupción	5	Documento Controlado	Líder Dirección de SIG	13 de Abril de 2015	17 de Abril de 2015
Revisión y/o actualización del mapa de riesgos de corrupción	5	Mapa actualizado	Líder Dirección de SIG	20-abr-2015	13-Mayo de 2015
Diseño de la campaña anticorrupción 2015	5	Material Publicitario	Líder Proceso Comunicación Pública	14- mayo De 2015	12- junio de 2015
Ejecución de la campaña anticorrupción	5	Documento Soporte	Líder Proceso Comunicación Pública	16- Junio De 2015	30- Diciembre de 2015

### **Segundo Componente: Estrategia Anti Trámites**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; el objetivo primordial, es facilitar el acceso a los ciudadanos en los trámites y servicios con los que cuenta la Universidad: simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; en encaminada a mejorar las relaciones entre los ciudadanos, servidores públicos y el Estado.

Los mecanismos utilizados por la Universidad, en la racionalización de trámites propenden por:

- Respeto y trato digno al ciudadano, mejorando la confianza en las instituciones del Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.



- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

a. Lineamientos generales:

Fase 1 - Identificación de trámites

Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir

Fase 3 - Racionalización de trámites

Fase 4 - Interoperabilidad

**COMPONENTE ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES**

No.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Inicio	Fin
1	Capacitación del componente estrategia anti trámites	5	Registro de Capacitación	Líder Direccionamiento del SIG	Marzo de 2015	Marzo de 2015
2	Diagnóstico de los procesos seleccionados frente a los trámites que realiza cada uno	4	Informe de diagnóstico trámites	Líder Direccionamiento del SIG (Admisiones y Control de registro, Talento Humano, Vicerrectoría Académica y Bienestar Universitario)	Marzo de 2015	Junio de 2015
3	Aplicación de las Fases I, II y III	4	Trámites actualizados	Líder Direccionamiento del SIG (Admisiones y Control de registro, Talento Humano, Vicerrectoría Académica y Bienestar Universitario)	Julio de 2015	Octubre de 2015



## ***Tercer Componente: Rendición de Cuentas***

### **a. Componentes**

La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia - UPTC, en ejercicio de su carácter público estatal, autónomo y democrático, y en cumplimiento LEY 1474 DE 2011, desarrolla la Audiencia de Rendición de Cuentas para cada vigencia, mediante la cual, fortalece la transparencia de la gestión universitaria, el compromiso institucional y la responsabilidad de sus servidores públicos; por tanto, ha integrado para tal fin, en su Audiencia, la presentación de los siguiente temas:

- Informe Financiero
- Informe de Cumplimiento Metas Plan de Desarrollo Institucional
- Informe Participación Ciudadana
- Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional
- Informe de Infraestructura Física
- Informe UNISALUD

### **b. La rendición de cuentas. Consideraciones**

En ejercicio de su principio institucional Upetecista “De La Democracia Participativa”, establece invitación de forma pública y masiva, a estamentos universitarios (estudiantes, directivos y docentes) y a los sectores Educación, Empresarial, Gubernamental y Sociedad Civil.

Como requisito de ley, un mes antes a la audiencia, se publica en la página web de la Universidad: [www.uptc.edu.co](http://www.uptc.edu.co) , el informe de Rendición de Cuentas para su consulta; así mismo, se establecen mecanismos para la formulación y respuesta de las inquietudes que surjan de este documento, antes de la Audiencia; finalmente, y garantizando espacios alternos de participación a los ciudadanos, se habilitan espacios como: el correo electrónico





[rendiciondecuentas@uptc.edu.co](mailto:rendiciondecuentas@uptc.edu.co) y las cuentas: *twitter@universidaduptc* y *Facebook UPTC*, formulario de preguntas e inquietudes, foro de participación y encuesta de contenidos.

**c. Ruta de la rendición de cuentas**



Fuente: Oficina de Planeación

**COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS**

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Comienzo	Fin
<b>1</b>	<b>PREPARACIÓN AUDIENCIA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>					
1.1	Determinación de directrices, fecha y lugar del evento con el grupo asesor designado por la rectoría	5	Programación audiencia Rendición de Cuentas	Rectoría Oficina de Planeación	5 febrero de 2015	5 febrero de 2015
1.2	Determinación de contenidos y estructura del informe		estructura del Informe	Grupo asesor designado	6 febrero de 2015	18 febrero de 2015
1.3	Revisión de Informe previo a la Audiencia y determinación de agenda.		Informe preliminar	Oficina de Planeación	19 de febrero de 2015	19 de febrero de 2015



No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Comienzo	Fin
<b>2 CONSOLIDACIÓN INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS</b>						
2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Financiero 2014</li> <li>Informe Cumplimiento Metal Plan de Desarrollo</li> <li>Informe Institucional Vigencia 2014</li> <li>Informe Participación Ciudadana 2014</li> <li>Informe Acciones de Fortalecimiento Institucional 2014</li> <li>Informe de Infraestructura Física 2014</li> <li>Informe UNISALUD 2014</li> </ul>	4	Informe generado	Oficina de Planeación	20 de febrero de 2015	20 de marzo de 2015
<b>3 CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN</b>						
3.1	Publicación del Informe	5	Informe publicado	Oficina de Planeación Educación Virtual	27 de febrero de 2015	27 de febrero de 2015
3.2	divulgación del Informe		Informe Divulgado	Oficina de Planeación Educación Virtual Oficina de Comunicaciones	27 de febrero de 2015	27 de febrero de 2015
3.3	Invitación Audiencia Estudiantes, directivos, docentes, entes de control, ciudadanía en general.		Invitación realizada	Oficina de Comunicaciones	27 de febrero de 2015	26 de marzo de 2015
3.4	Convocatoria a través de medios de Comunicación: Medios escritos, internet, radio y televisión.		Convocatoria masiva realizada	Oficina de Comunicaciones	27 de febrero de 2015	26 de marzo de 2015
3.5	Habilitación de Espacios de Participación (Inquietudes/ observaciones sobre el informe publicado) dirigidos a la comunidad en general		Espacios Habilitados	Educación Virtual Grupo Organización y Sistemas Oficina de Comunicaciones	27 de febrero de 2015	26 de marzo de 2015
<b>4 REALIZACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>						
4.1	Espacios de Asistencia a la Audiencia	5	Espacios dispuestos	Ayudas Audiovisuales Grupo Organización y sistemas	27 de marzo de 2015	27 de marzo de 2015



4.2	Control de Asistencia en auditorios		Registro P-CP-P01-I02-F01 De Asistencia Diligenciado	Oficina de Comunicaciones	27 de marzo de 2015	27 de marzo de 2015
4.3	Recepción de preguntas e inquietudes		Formulario físico de preguntas formato P-CP-P06-I02- F02	Oficina de Comunicaciones Grupo asesor designado	27 de marzo de 2015	27 de marzo de 2015
4.4	Evaluación de la Audiencia por los asistentes		Evaluación de la audiencia formato P-CP-P01-I02-F03	Oficina de Comunicaciones	27 de marzo de 2015	27 de marzo de 2015
5	<b>FINALIZACIÓN PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>					
5.1	Elaboración Acta de Rendición de Cuentas	3	Acta generada	Oficina de Planeación	5 de Abril de 2015	9 de Abril de 2015
5.2	Reunión de Evaluación de la Audiencia y Aprobación del Acta.		Reunión Realizada	Rectoría Oficina de Planeación	15 de Abril de 2015	15 de Abril de 2015

*Fuente: Oficina de Planeación*

#### **Cuarto Componente:**

##### ***Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano***

Conscientes de la importancia de mejorar la atención al ciudadano, la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, pretende mejorar la calidad de los trámites y servicios prestados por la institución, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, en términos de respeto y eficiencia, en sintonía con la acreditación institucional de alta calidad.

La institución, cuenta con el Grupo de Quejas Reclamos y Sugerencias, responsable de la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias, procedimiento debidamente documentado en el Sistema Integrado de Gestión SIG. A su vez, las diferentes dependencias Académico-administrativas, atienden y responden las peticiones que son de su competencia.



Para el período correspondiente al año 2014, se recibieron 697 consultas, 119 quejas, 5 denuncias, 9 reclamos y 26 derechos de petición; los cuales se le dieron respuesta en su totalidad. Teniendo como referencia el alto porcentaje de radicación de solicitudes mediante el formulario en línea y el correo electrónico; el de mayor auge es por parte de los estudiantes; quienes consultan sobre los trámites de las facultades o información en general de la Universidad.

Tanto las consultas, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición y denuncias tienen los siguientes trámites:

- Presentación por parte del usuario
- Radicación
- Contestación y envío a las dependencias del caso a la oficina correspondiente
- Si amerita un seguimiento se finaliza con un Auto.

Lo anterior, para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley y los principios constitucionales contemplados en el Artículo 23,27,209 y 207 de la Constitución Política de Colombia que corresponde al concepto de estado social y democrático de Derecho.

En cuanto a la Ventanilla Única en la sede central y la Facultad de Salud, actualmente, se adelanta la gestión para el funcionamiento, donde se pretende centralizar la documentación, asegurando la existencia de un registro y número de radicado para las comunicaciones, facilitando el control y seguimiento de los documentos.

Adicionalmente, se propone realizar capacitaciones y campañas a los funcionarios de la universidad profundizando el tema: Atención al usuario y servicio al cliente.



## COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Comienzo	Fin
<b>A DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.</b>						
1	Actualización del portafolio de servicios incluyendo tramites SUIT y Servicios de atención al usuario como quejas y reclamos	4	Portafolio Actualizado	Dirección Extensión Universitaria, PQRS, Educación Virtual	02 febrero de 2015	30 Abril de 2015
2	Divulgación del portafolio de servicios	5	Material Publicitario	Líder Proceso de Comunicación	Abril de 2015	Noviembre de 2015
<b>DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.</b>						
3	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	5	Resultado Medición satisfacción del usuario de trámites y servicios	Líder Direccionamiento de SIG Procesos involucrados	03-Agosto-15	30-Nov-15
4	Actualizar la caracterización de los usuarios y realizar informe	5	Caracterización e informe	Educación Virtual Oficina de Comunicaciones	Febrero de 2015	Octubre de 2015
5	Mejoramiento de las condiciones de accesibilidad para discapacitados	5	Implementación del proyecto	Planeación Institucional	Febrero de 2015	31 de Diciembre de 2015
6	Solicitud de atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	5	Solicitud de implementación	Direccionamiento del SIG	01-mar-15	06-marzo de 2015
7	De acuerdo a la solicitud realizar la implementación de atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	5	Evidencias de Implementación	Talento Humano / Gestión Administrativa y financiera / Admisiones y control de Registro Académico / Biblioteca / Bienestar Universitario / Atención Académica/	09-marzo de 2015	30 de junio de 2015
<b>B AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.</b>						
8	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	5	Plan de Capacitación	Proceso Gestión de Talento Humano	Abril de 2015	Mayo de 2015



No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Comienzo	Fin
<b>C FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>						
9	Actualizar los protocolos de atención al ciudadano	5	Protocolo Actualizado	PQRS	Abril de 2015	Mayo de 2015
10	Socializar los protocolos de atención al ciudadano.	5	Evidencias de Socialización	Proceso de Comunicación Pública - QQRS	Julio de 2015	Agosto de 2015
112	Existencia de un canal de denuncia de hechos de corrupción - modificación de procedimiento de QQRS	5	Procedimiento actualizado	QQRS	Abril de 2015	Junio de 2015
13	Existencia de un canal de denuncia de hechos de corrupción - Socialización	5	Evidencias de Socialización	Proceso de Comunicación Pública - QQRS	Julio de 2015	Agosto de 2015
<b>ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS</b>						
14	Poner en funcionamiento la ventanilla única en la Sede Central y Facultad de Salud	5	Prestación del Servicio de atención al Ciudadano	Comité de Archivo	02 febrero de 2015	27 Febrero de 2015
<b>SEGUIMIENTO</b>						
15	Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos - Elaborar tabla de valoración documental	5	Documento	Grupo de Archivo y Correspondencia	Octubre de 2015	Diciembre de 2015



## ESTRATEGIA DE DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	PONDERADO	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	TIEMPO	
					Inicio	Fin
1	Divulgación del Plan Anticorrupción y Atención Efectiva al ciudadano 2015 en los medios de comunicación de la Universidad	5	Evidencias	Líder Proceso de Comunicación Pública	Marzo de 2015	Marzo de 2015
2	Socialización del Plan Anticorrupción y Atención Efectiva al ciudadano 2015	4	Oficio	Líder Direccionamiento del SIG	Marzo de 2015	Marzo de 2015
3	Diseñar campañas institucionales de prevención de la corrupción	5	Evidencias	Líder Direccionamiento del SIG - Líder Proceso de Comunicación Pública	Abril de 2015	Noviembre de 2015
4	Publicar en la portal web de la universidad, la Política de Transparencia, código de Ética y Código de Buen Gobierno	4	Publicación	Líder Direccionamiento del SIG - Líder Proceso de Comunicación Pública	Marzo de 2015	Marzo de 2015